Supplemento ordinario alla "Gazzetta Ufficiale" n. 38 del 16 febbraio 2011 - Serie generale

Spediz. abb. post. - art. 1, comma 1
Legge 27-02-2004, n. 46 - Filiale di Roma

DELLA REPUBBLICA ITALIANA

PARTE PRIMA **Roma - Mercoledì, 16 febbraio 2011** SI PUBBLICA TUTTI I GIORNI NON FESTIVI

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA - UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI - VIA ARENULA 70 - 00186 ROMA
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO - VIA SALARIA 1027 - 00138 ROMA - CENTRALINO 06-85081 - LIBRERIA DELLO STATO
VIA PRINCIPE UMBERTO 4, 00185 ROMA

AVVISO AL PUBBLICO

Si comunica che il punto vendita Gazzetta Ufficiale sito in Piazza G. Verdi 10 è stato trasferito temporaneamente nella sede di via Principe Umberto 4, 00185 Roma

AVVISO AGLI ABBONATI

Si rammenta che la campagna per il rinnovo degli abbonamenti per l'annata 2011 è terminata il 30 gennaio e che la sospensione degli invii agli abbonati, che entro tale data non hanno corrisposto i relativi canoni, avrà effetto nelle prossime settimane.

N. 40

BANCA D'ITALIA

PROVVEDIMENTO 9 febbraio 2011.

Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti - Recepimento della Direttiva sul credito ai consumatori.

SOMMARIO

BANCA D'ITALIA

DECRETI E DELIBERE DI ALTRE AUTORITÀ

BANCA D'ITALIA

PROVVEDIMENTO 9 febbraio 2011.

Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti - Recepimento della Direttiva sul credito ai consumatori.

IL GOVERNATORE DELLA BANCA D'ITALIA

Il Titolo I del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni, ha sostituito il Capo II del Titolo VI del Testo unico bancario per recepire la direttiva 2008/48/CE sui contratti di credito ai consumatori e ha affidato alla Banca d'Italia, in conformità alle deliberazioni del CICR, il compito di disciplinare i dettagli tecnici della materia. Con l'accluso provvedimento vengono quindi emanate nuove disposizioni in materia di credito ai consumatori.

Le accluse disposizioni integrano il provvedimento del 29 luglio 2009 in materia di «Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti». In particolare, la sezione VII del provvedimento (specificamente dedicata al credito ai consumatori), viene modificata per recepire le previsioni della direttiva e fornire, ove opportuno, chiarimenti interpretativi e indicazioni volte a coordinare l'applicazione della disciplina sul credito ai consumatori con la normativa generale sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi, contenuta nelle altre sezioni del provvedimento.

Viene, inoltre, modificato il paragrafo 8 della sezione II, in connessione con le nuove disposizioni in materia di calcolo del TAEG, e viene integrata la sezione XI, per prevedere presidi di carattere organizzativo con riguardo all'offerta di servizi accessori insieme a un contratto di finanziamento, che si applicano anche ai contratti di credito ai consumatori.

Per comodità di consultazione del provvedimento del 2009, già sostituito nel febbraio 2010 in seguito al recepimento della direttiva sui servizi di pagamento, si provvede a una sua complessiva ripubblicazione. L'accluso provvedimento sostituisce quindi in modo integrale le omonime disposizioni del 29 luglio 2009. Le modifiche apportate sono limitate a quelle connesse con le nuove previsioni in materia di credito ai consumatori; le altre modifiche, necessarie per tener conto delle ulteriori innovazioni introdotte in materia di tutela della clientela dal decreto legislativo n. 141/2010, verranno effettuate successivamente.

Gli allegati alle disposizioni del 29 luglio 2009 – come successivamente integrati – restano invariati, ad eccezione dei seguenti interventi:

- introduzione dei nuovi allegati recanti i modelli di "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" per la generalità dei contratti di credito (allegato 4C) e per specifiche tipologie di apertura di credito in conto corrente e dilazione di pagamento (allegato 4D);

- sostituzione degli allegati 2, 4A e 5B, recanti, rispettivamente, i prototipi di documento con i principali diritti del cliente, il prototipo di foglio informativo del conto corrente offerto ai consumatori e le istruzioni per il calcolo dell'ISC degli affidamenti in conto corrente (che viene ri-denominato TAEG);

- introduzione dell'allegato 5C, che riporta le istruzioni per il calcolo del TAEG.

Restano altresì fermi i provvedimenti emanati in tema di Conto corrente semplice, Guide pratiche, Profili di operatività per il calcolo dell'ISC per i conti correnti.

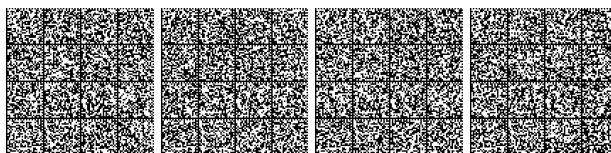
La nuova disciplina del TAEG, che attua quanto previsto dalla direttiva 2008/48/CE, si estende, in virtù di quanto stabilito dalla sezione II, paragrafo 8, del provvedimento del 29 luglio 2009, a tutti i finanziamenti per i quali è richiesta la pubblicità di un indicatore sintetico di costo. Si rammenta che il TAEG ha una funzione diversa dal tasso effettivo globale medio (TEGM) previsto dalla legge n. 108/1996 in materia di usura ai fini della determinazione dei tassi soglia, con la conseguenza che i due parametri hanno basi di calcolo non necessariamente coincidenti.

Tenuto conto della natura di armonizzazione massima della direttiva 2008/48/CE, dell'avvenuta scadenza del termine di recepimento (11 giugno 2010) e dei termini stabiliti dall'articolo 3, comma 2, del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, la Banca d'Italia – in conformità di quanto previsto dall'art. 8 del proprio regolamento del 24 marzo 2010 concernente l'emanazione degli atti di natura normativa o di contenuto generale – non ha effettuato un'analisi formalizzata di impatto della regolamentazione e si è avvalsa di modalità di consultazione diverse da quelle ordinariamente previste. Una bozza delle disposizioni è stata trasmessa alle principali associazioni di categoria degli intermediari e a quelle aderenti al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, e discussa nel corso di incontri; le osservazioni formulate sono state prese in considerazione nell'elaborazione del provvedimento definitivo.

L'accluso provvedimento sarà pubblicato, come di consueto, sulla Gazzetta Uficiale della Repubblica italiana, sul Bollettino di Vigilanza e sul sito internet www.bancaditalia.it.

I finanziatori e gli intermediari del credito sono tenuti ad adeguarsi alle nuove disposizioni entro 90 giorni dalla loro entrata in vigore, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni.

Roma, 9 febbraio 2011

Il Governatore: DRAGHI

ALLEGATO

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI
BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

SEZIONE I

DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

1. Premessa

1.1 *Finalità e ambito di applicazione oggettivo*

La disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari persegue l'obiettivo, nel rispetto dell'autonomia negoziale, di rendere noti ai clienti gli elementi essenziali del rapporto contrattuale e le loro variazioni, favorendo in tal modo anche la concorrenza nei mercati bancario e finanziario.

Il rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela attenua i rischi legali e di reputazione e concorre alla sana e prudente gestione dell'intermediario.

Le disposizioni in materia di trasparenza (titolo VI del T.U.; delibere del CICR citate nel par. 2 e il presente provvedimento) si applicano — salva diversa previsione — a tutte le operazioni e a tutti i servizi disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U. (incluso il credito al consumo e i servizi di pagamento) aventi natura bancaria e finanziaria offerti dagli intermediari, anche al di fuori delle dipendenze ("fuori sede") o mediante "tecniche di comunicazione a distanza".

Secondo quanto previsto dall'articolo 23, comma 4, del T.U.F., le disposizioni non si applicano ai servizi e alle attività di investimento né al collocamento di prodotti finanziari (1) e alle operazioni e servizi che siano

---

(1) L'articolo 1, comma 1, lettera *u)*, del T.U.F. definisce "prodotti finanziari" gli strumenti finanziari e ogni altra forma di investimento di natura finanziaria; non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari. La disciplina di cui al presente provvedimento si applica, quindi, oltre che ai depositi, anche ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario (cfr.art. 1, comma 1 *ter*, T.U.F.).

componenti di prodotti finanziari, sottoposti alla disciplina della trasparenza prevista dal medesimo T.U.F., salvo che si tratti di operazioni di credito al consumo disciplinate ai sensi del titolo VI, capo II, del T.U.

Conseguentemente, le presenti disposizioni:

a) non si applicano ai servizi e alle attività di investimento come definiti dal T.U.F. e al collocamento di prodotti finanziari aventi finalità di investimento, quali, ad esempio, obbligazioni e altri titoli di debito, certificati di deposito, contratti derivati, pronti contro termine;

b) in caso di prodotti composti la cui finalità esclusiva o preponderante non sia di investimento si applicano:

   - all'intero prodotto se questo ha finalità, esclusive o preponderanti, riconducibili a quelle di servizi o operazioni disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U. (ad esempio, finalità di finanziamento, di gestione della liquidità, ecc.);

   - alle sole componenti riconducibili a servizi o operazioni disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U. negli altri casi.

In caso di prodotti composti la cui finalità esclusiva o preponderante sia di investimento, si applicano le disposizioni del T.U.F. sia al prodotto nel suo complesso sia alle sue singole componenti, a meno che queste non costituiscano un'operazione di credito al consumo (alle quali si applica quanto previsto dalle presenti disposizioni).

La sezione XI dà attuazione all'articolo 127, comma 01, del T.U. e alle deliberazioni del CICR del 2 agosto 1996 e del 25 luglio 2000 in materia di organizzazione amministrativa e contabile e controlli interni, rispettivamente, delle banche e dei gruppi bancari e degli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale previsto dall'articolo 107 del T.U., nella parte in cui prevedono che la Banca d'Italia stabilisca requisiti organizzativi minimi volti a salvaguardare la correttezza e la trasparenza dei rapporti con la clientela. Per gli istituti di pagamento la Sezione XI attua in parte l'art. 114-*quaterdecies*, comma 2, del T.U..

Anche le disposizioni della sezione XI riguardano i soli servizi che ricadono nell'ambito di applicazione del titolo VI del T.U.; ai rimanenti servizi si applicano le disposizioni previste ai sensi del T.U.F.

1.2 *Strumenti di trasparenza*

I principali strumenti di trasparenza sono i seguenti:

— forme di pubblicità su tassi, prezzi e altre condizioni contrattuali praticate per le operazioni e per i servizi e sui principali strumenti di tutela previsti in favore dei clienti;

— requisiti di forma e contenuto minimo dei contratti;

— forme di tutela nei casi di variazione delle condizioni contrattuali e comunicazioni periodiche idonee a informare il cliente sull'andamento del rapporto contrattuale;

— regole specifiche per il caso di impiego di tecniche di comunicazione a distanza;

— requisiti organizzativi volti a presidiare i rischi legali e di reputazione degli intermediari attraverso il mantenimento di rapporti trasparenti e corretti con i clienti.

Alcune previsioni delle presenti disposizioni si applicano esclusivamente nei rapporti con i consumatori o con i clienti al dettaglio. La qualifica di "consumatore" o di "cliente al dettaglio" dei singoli clienti viene rilevata dagli intermediari prima della conclusione del contratto. Successivamente alla conclusione del contratto gli intermediari sono tenuti a cambiare la qualifica del cliente, qualora ne ricorrano i presupposti, solo se questi fa richiesta.

Gli intermediari sono tenuti ad aderire all'Arbitro Bancario Finanziario (art. 128-*bis* del T.U.; deliberazione del CICR del 29 luglio 2008, n. 275; disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009).

1.3 *Principi generali*

Le informazioni previste ai sensi delle presenti disposizioni sono rese alla clientela in modo corretto, chiaro ed esauriente nonché adeguato alla forma di comunicazione utilizzata e alle caratteristiche dei servizi e della clientela. In applicazione del principio di proporzionalità, la disciplina si articola secondo modalità differenziate in relazione alle esigenze delle diverse fasce di clientela e alle caratteristiche dei servizi.

La disciplina sulla trasparenza presuppone che le relazioni d'affari siano improntate a criteri di buona fede e correttezza.

Essa, inoltre, si affianca alle disposizioni previste da altri comparti dell'ordinamento in materia di trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti della clientela. Nello svolgimento delle proprie attività gli intermediari considerano l'insieme di queste discipline come un complesso regolamentare integrato e curano il rispetto della regolamentazione nella sua globalità, adottando le misure necessarie. Vengono in rilievo, ad esempio, le norme concernenti la distribuzione di prodotti di altri settori (mobiliare, assicurativo, ecc.), le clausole vessatorie nei contratti dei consumatori, la pubblicità ingannevole e le pratiche commerciali scorrette nonché la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori, il commercio elettronico, il recesso dai rapporti di durata, l'estinzione anticipata dei mutui immobiliari e la portabilità dei finanziamenti, i diritti e gli obblighi relativi alla prestazione e all'uso di servizi di pagamento.

1.4 Redazione dei documenti

I documenti informativi disciplinati dal presente provvedimento sono redatti secondo criteri e presentati con modalità che garantiscano la correttezza, la completezza e la comprensibilità delle informazioni, così da consentire al cliente di capire le caratteristiche e i costi del servizio, confrontare con facilità i prodotti, adottare decisioni ponderate e consapevoli.

A tal fine, gli intermediari prestano attenzione ai seguenti profili:

– criteri di impaginazione che assicurano elevati livelli di leggibilità;

– struttura dei documenti idonea a presentare le informazioni in un ordine logico e di priorità che assecondi le necessità informative del cliente e faciliti la comprensione e il confronto delle caratteristiche dei prodotti;

– semplicità sintattica e chiarezza lessicale calibrate sul livello di alfabetizzazione finanziaria della clientela cui il prodotto è destinato, anche in relazione alle caratteristiche di quest'ultimo. I termini tecnici più importanti e ricorrenti, le sigle e le abbreviazioni sono spiegati, con un linguaggio preciso e semplice, in un glossario o in una legenda;

– coerenza tra presentazione delle informazioni e canale comunicativo, che tenga conto di criticità e vantaggi dei diversi canali.

L'allegato 1 riporta una guida con le principali indicazioni redazionali che gli intermediari possono applicare per assicurare il rispetto dei criteri sopra previsti.

1.5. Autoregolamentazione

Le iniziative di autoregolamentazione degli operatori (codici di condotta, sistemi di composizione stragiudiziale delle controversie, ecc.), soprattutto se intraprese a livello di categoria o concordate con le associazioni rappresentative dell'utenza, possono costituire un utile strumento per accrescere l'efficacia della disciplina, contribuire a definire e a diffondere modelli di comportamento funzionali al miglioramento dei rapporti con la clientela, innalzare il grado di condivisione e di effettività della normativa in materia di trasparenza.

La Banca d'Italia è disponibile a esaminare le iniziative di autoregolamentazione al fine di valutare, assieme ai promotori, che le medesime siano in linea con le disposizioni del presente provvedimento; le iniziative possono costituire oggetto di esame congiunto anche nella prospettiva di integrare o sostituire alcuni specifici profili delle presenti disposizioni.

L'esame è volto ad approfondire, anche sulla base di una valutazione di impatto presentata dai promotori, se l'iniziativa:

- rispetta quanto previsto dal titolo VI del T.U. e dalle altre disposizioni di legge, nonché dalle delibere del CICR, in materia;

- realizza in maniera efficace le medesime finalità perseguite dalla presente disciplina;
- ha un numero adeguato di aderenti.

2. Fonti normative

La materia è regolata dalle seguenti disposizioni:

— titolo VI del T.U., concernente la trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari;

— articoli 53, comma 1, lettera d), 67, comma 1, lettera d), 107, comma 2, del T.U., i quali prevedono che la Banca d'Italia, in conformità delle deliberazioni del CICR, emani disposizioni di carattere generale aventi a oggetto l'organizzazione amministrativa e contabile e i controlli interni delle banche, dei gruppi bancari, degli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del medesimo T.U.;

— articolo 114-quater del T.U., il quale richiama, in quanto compatibile, ai fini della vigilanza regolamentare sugli Imel, l'articolo 53 del medesimo T.U.;

— articolo 114-*undecies* del T.U., il quale estende agli istituti di pagamento l'applicazione del titolo VI del medesimo T.U.;

— articolo 114-*quaterdecies*, comma 2, del T.U., il quale prevede che la Banca d'Italia emani disposizioni di carattere generale aventi a oggetto l'organizzazione amministrativa e contabile e i controlli interni degli istituti di pagamento;

— deliberazione del CICR del 2 agosto 1996, recante attuazione dell'articolo 53, comma 1, lett. d) del T.U. in materia di organizzazione amministrativa e contabile e controlli interni delle banche, come modificata dalla deliberazione del 23 marzo 2004;

— deliberazione del CICR del 9 febbraio 2000, recante "Modalità e criteri per la produzione di interessi sugli interessi scaduti nelle operazioni poste in essere nell'esercizio dell'attività bancaria e finanziaria";

— deliberazione del CICR del 9 febbraio 2000, recante "Credito fondiario. Disciplina dell'estinzione anticipata dei mutui";

— deliberazione del CICR del 25 luglio 2000, in materia di organizzazione amministrativa e contabile e controlli interni degli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del T.U.;

— deliberazione del CICR del 4 marzo 2003, recante "Disciplina della trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari";

— deliberazione del CICR del 4 marzo 2003, recante "Attuazione del Titolo V-*bis* del decreto legislativo n. 385/93 concernente gli istituti di moneta elettronica (Imel): disciplina in materia di partecipazioni al capitale degli

Imel, vigilanza regolamentare, controlli sulle succursali in Italia di Imel comunitari”;

— provvedimento UIC del 29 aprile 2005, recante “Istruzioni per i mediatori creditizi”;

— decreto del Ministro dell’economia e delle finanze 3 febbraio 2011, recante “Determinazioni in materia di credito ai consumatori”.

Si richiamano, inoltre:

— articolo 144, comma 3, del T.U., che prevede l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria per l'inosservanza delle norme contenute nell'art. 116 o delle relative disposizioni generali o particolari impartite dalle autorità creditizie;

— articolo 16 della legge 7 marzo 1996, n. 108, in materia di attività di mediazione o di consulenza nella concessione di finanziamenti da parte di banche o di intermediari finanziari;

— articolo 23, comma 4, del T.U.F., secondo cui le disposizioni del titolo VI, Capo I, del T.U. non si applicano ai servizi e attività di investimento, al collocamento di prodotti finanziari nonché alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina dell’articolo 25-*bis* ovvero della parte IV, titolo II, capo I, del T.U.F.; in ogni caso, alle operazioni di credito al consumo si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del T.U.;

— decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, in materia di commercio elettronico;

— decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, recante il Codice del Consumo;

— articolo 10 del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223 (convertito, con modificazioni, nella legge 4 agosto 2006, n. 248), che ha introdotto il divieto per gli intermediari di richiedere ai clienti penali o altre spese in occasione dell’estinzione di rapporti di durata;

— articoli 7, 8 e 13, commi da 8-*sexies* a 8-*quaterdecies* del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7 (convertito, con modificazioni, nella legge 2 aprile 2007, n. 40), e successive modifiche, concernenti l’estinzione anticipata dei mutui immobiliari, la “portabilità” dei finanziamenti e la cancellazione dell’ipoteca per i mutui immobiliari;

— art. 62, del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231, che prevede il trasferimento alla Banca d'Italia delle competenze e dei poteri dell’Ufficio italiano dei cambi (UIC);

— decreto legislativo recante “Attuazione della direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE, e abrogazione della direttiva 97/5/CE” (di seguito, “d.lgs. di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento”).

— decreto legge 29 novembre 2008, n. 185 (convertito, con modificazioni, nella legge 28 gennaio 2009, n. 2), e in particolare, l'articolo 2, comma 5, in materia di mutui garantiti da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale, e l'articolo 2-*bis*, in materia di commissione di massimo scoperto e remunerazione dell'affidamento;

— decreto legge 1° luglio 2009, n. 78, e in particolare l'art. 2, in materia di contenimento del costo delle condizioni bancarie;

— decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144, "Regolamento recante norme sui servizi di bancoposta";

— deliberazione del CICR del 29 luglio 2008, n. 275, recante "Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'articolo 128-*bis* del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni";

— decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 12 febbraio 2004, recante "Aggiornamento delle norme per la trasparenza nelle operazioni di collocamento dei titoli di Stato";

— provvedimento della Banca d'Italia del 3 settembre 2003, in materia di procedura per l'applicazione delle sanzioni amministrative agli intermediari non bancari;

— provvedimento della Banca d'Italia del 27 aprile 2006, concernente modalità organizzative per l'attuazione del principio della distinzione tra funzioni istruttorie e funzioni decisorie nell'ambito della procedura sanzionatoria;

— provvedimento della Banca d'Italia del 21 dicembre 2007, recante "Disposizioni relative al trasferimento alla Banca d'Italia delle competenze e dei poteri dell'Ufficio italiano dei cambi";

— provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009, recante "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari".

3. Definizioni

Ai fini del presente provvedimento si definiscono:

— *"annuncio pubblicitario"*, messaggio, in qualsiasi modo diffuso, avente lo scopo di promuovere la vendita di prodotti e la prestazione di servizi, salvo quanto previsto dalla sezione VII, paragrafo 4;

— *"cliente"*, qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l'intermediario (1);

— *"clientela (o clienti) al dettaglio"*, i consumatori; le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le micro-imprese;

— *"consumatore"*, la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

— *"intermediari"*, i destinatari della disciplina secondo quanto previsto dal paragrafo 4 della presente sezione, esclusi i mediatori creditizi e i cambiavalute;

— *"intermediario committente"*, l'intermediario per conto del quale è svolta un'offerta fuori sede;

— *"locale aperto al pubblico"* o *"dipendenza"*, la succursale dell'intermediario (come definita per le banche al titolo III, capitolo 2, delle Istruzioni di vigilanza per le banche) e qualunque locale dell'intermediario adibito al ricevimento del pubblico per le trattative e la conclusione di contratti, anche se l'accesso è sottoposto a forme di controllo;

— "*micro-impresa*", l'impresa che possiede i requisiti previsti dalla raccomandazione della Commissione europea 2003/361/CE del 6 maggio 2003, ovvero i requisiti individuati con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze attuativo delle misure adottate dalla Commissione europea ai sensi dell'articolo 84, lettera *b)*, della direttiva 2007/64/CE;

— *"offerta fuori sede",* l'offerta (ossia la promozione e il collocamento di operazioni e servizi bancari e finanziari) svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze dell'intermediario;

— *"prodotti composti"*, schemi negoziali composti da due o più contratti tra loro collegati che realizzano un'unica operazione economica;

— *"reclamo"*, ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione;

— *"servizi accessori"*, i servizi offerti, anche gratuitamente, insieme a un servizio principale, su base obbligatoria o facoltativa, anche se non strettamente connessi con esso (ad esempio, contratti di assicurazione, convenzioni con soggetti esterni, ecc.), salvo quanto previsto dalla sezione VII, paragrafo 2, per i servizi accessori connessi con un contratto di credito;

---

(1) Non rientrano nella definizione di cliente i seguenti soggetti: banche; società finanziarie; istituti di moneta elettronica (IMEL); imprese di assicurazione; imprese di investimento; organismi di investimento collettivo del risparmio (fondi comuni di investimento e SICAV); società di gestione del risparmio (SGR); società di gestione accentrata di strumenti finanziari; fondi pensione; Poste Italiane s.p.a.; Cassa Depositi e Prestiti e ogni altro soggetto che svolge attività di intermediazione finanziaria; società appartenenti al medesimo gruppo bancario dell'intermediario; società che controllano l'intermediario, che sono da questo controllate ovvero che sono sottoposte a comune controllo.

— *"supporto durevole"*, qualsiasi strumento che permetta al cliente di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;

— *"tecniche di comunicazione a distanza"*, tecniche di contatto con la clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e dell'intermediario o di un suo incaricato;

— *"T.U."*, il decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni;

— *"T.U.F."*, il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni.

4. Destinatari della disciplina

Le sezioni da I a V e X si applicano a:

— le banche autorizzate in Italia e le banche comunitarie;

— gli intermediari finanziari iscritti nell'elenco generale previsto dall'articolo 106 T.U. (1) e gli intermediari finanziari iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 107 del T.U.;

— i confidi iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 107 del T.U. o nell'apposita sezione dell'elenco previsto dall'articolo 106 del T.U.;

— gli Imel autorizzati in Italia e gli Imel comunitari;

— Poste Italiane S.p.A., per le attività di bancoposta di cui al D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144.

Ai prestatori di servizi di pagamento si applicano la Sezione VI e le altre disposizioni ivi richiamate.

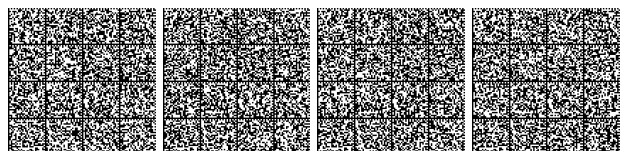
I soggetti indicati nella sezione VII applicano, per le operazioni di credito ai consumatori, la sezione VII e le altre disposizioni ivi richiamate.

Ai servizi di mediazione creditizia si applicano esclusivamente le sezioni VIII e X.

Ai cambiavalute disciplinati dall'articolo 155, comma 5, del T.U. si applicano esclusivamente le disposizioni contenute nelle sezioni I, IX e X.

La sezione XI si applica ai soggetti indicati nel paragrafo 1 della stessa sezione.

---

(1) Sono esclusi i soggetti previsti dall'articolo 155, comma 6, del T.U.

5. Disposizioni transitorie e finali

Le presenti disposizioni entrano in vigore quindici giorni dopo la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

I destinatari vi si adeguano entro il 31 dicembre 2009, ad eccezione di quanto segue:

a) l'obbligo di stampare e mettere a disposizione della clientela la Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario (sez. II, par. 2) si applica decorso un mese dal giorno in cui l'Arbitro ne renderà disponibile il testo;

b) l'obbligo di indicare l'ISC del conto corrente (sez. II, par. 3 e 8, e sez. IV, par. 3) si applica decorsi tre mesi dalla pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del provvedimento con il quale la Banca d'Italia individua i profili di operatività. A questi fini potranno essere sentiti l'ABI e il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

Entro il 30 novembre 2009 la Banca d'Italia renderà disponibili i testi delle altre Guide pratiche che gli intermediari dovranno stampare e mettere a disposizione della clientela (sez. II, par. 2).

In sede di prima applicazione, l'accordo tra l'Associazione Bancaria Italiana e la maggioranza delle Associazioni facenti parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) previsto dalla sezione III, paragrafo 4, è comunicato alla Banca d'Italia entro il 31 ottobre 2009; in mancanza, la Banca d'Italia provvede direttamente d'intesa con la Consob.

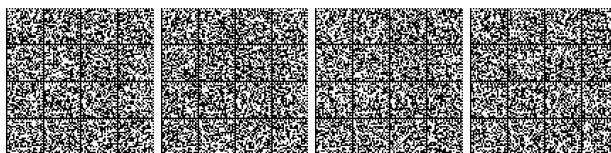
Fatto salvo quanto previsto dalla sezione VII, a partire dal 1° gennaio 2010 sono abrogate le seguenti disposizioni:

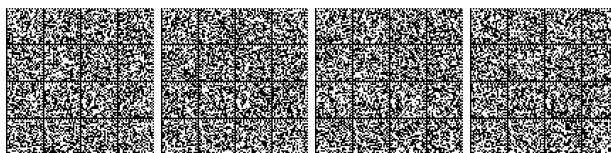
- Circolare della Banca d'Italia 21 aprile 1999, n. 229, e successivi aggiornamenti (*Istruzioni di Vigilanza per le banche*), limitatamente al titolo X, capitolo 1, e al titolo V, capitolo 3, sezione VI. Il titolo V, capitolo 3, non si applica alle banche comunitarie in relazione all'emissione e al collocamento di strumenti finanziari

- Provvedimento dell'Ufficio Italiano Cambi del 21 dicembre 2001 (*Istruzione per l'iscrizione dei cambiavalute nell'apposita sezione dell'elenco generale ex art. 155, comma 5, del TUB, per la variazione dei dati e la cancellazione*), limitatamente alla parte V, paragrafi 1, 2, 3 e 6

- Provvedimento della Banca d'Italia del 25 luglio 2003, relativo alle disposizioni di Vigilanza per gli intermediari finanziari, *Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari*

- Provvedimento della Banca d'Italia del 16 settembre 2003, (*Bancoposta – Trasparenza operazioni e servizi bancari*)

- Circolare della Banca d'Italia 26 aprile 2004, n. 253, (*Istruzioni di vigilanza per gli istituti di moneta elettronica*), limitatamente al capitolo XIII

- Provvedimento della Banca d'Italia del 30 dicembre 2008 (*Mutui ipotecari per l'acquisto dell'abitazione principale. Disposizioni di trasparenza ai sensi del d.l. n. 185/2008*).

Si intendono inoltre abrogate le note interpretative relative alle predette disposizioni.

SEZIONE II

PUBBLICITÀ E INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE

1. Premessa

Gli strumenti di pubblicità delle operazioni e dei servizi offerti e delle relative condizioni contrattuali sono:

— i documenti contenenti i principali diritti del cliente;

— il "foglio informativo", contenente informazioni sull'intermediario, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche dell'operazione o del servizio offerto, nonché il "foglio comparativo dei mutui offerti";

— la copia completa dello schema di contratto che può essere richiesta dal cliente prima della conclusione del contratto;

— il "documento di sintesi" delle principali condizioni.

Le disposizioni della presente sezione si applicano ai seguenti servizi e operazioni: depositi; certificati di deposito (secondo quanto previsto dalla sezione I); finanziamenti (mutui; aperture di credito; anticipazioni bancarie; crediti di firma; sconti di portafoglio; leasing finanziario; factoring; altri finanziamenti) che non configurano operazioni di credito ai consumatori ai sensi della sezione VII; garanzie ricevute; conti correnti di corrispondenza; incassi e pagamenti che non configurano servizi di pagamento ai sensi della sezione VI; acquisto e vendita di valuta estera; intermediazione in cambi; custodia e amministrazione di strumenti finanziari; locazione di cassette di sicurezza (1).

Le disposizioni della presente sezione:

— non si applicano all'attività degli intermediari volta alla conclusione di contratti unilateralmente predisposti dal cliente o che costituiscono oggetto di trattativa individuale. Non si considerano trattativa individuale i casi in cui l'intermediario abbia predisposto schemi contrattuali predefiniti e la trattativa riguardi specifiche condizioni o clausole contrattuali (2);

— si applicano alla commercializzazione attraverso tecniche di comunicazione a distanza secondo quanto previsto dalla sezione V.

Gli obblighi di pubblicità relativi alle informazioni indicate nella presente sezione non possono essere assolti mediante rinvio agli usi.

---

(1) L'elencazione coordina quanto previsto dalla delibera del CICR del 4 marzo 2003 (art. 3 e relativo allegato) con le innovazioni legislative intervenute successivamente. Si rammenta che lo stesso articolo 3 della delibera permette alla Banca d'Italia di stabilire che, in relazione all'evoluzione dell'operatività degli intermediari e dei mercati, altre operazioni e servizi siano riconducibili alle tipologie indicate nell'allegato alla delibera medesima.

(2) La natura individuale della trattativa può essere evinta dalla documentazione a disposizione dell'intermediario ovvero dal testo del contratto.

Le informazioni pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico a norma dell'articolo 1336 del codice civile.

Salvo che non sia diversamente specificato, ai fini della presente sezione i documenti si intendono “messi a disposizione” del cliente quando questi può portarne gratuitamente con sé una copia dopo averla richiesta o prelevata direttamente (1).

2. Documenti contenenti i principali diritti del cliente

Gli intermediari espongono nei locali aperti al pubblico e mettono a disposizione dei clienti un documento generale denominato “Principali diritti del cliente”; a tal fine, gli intermediari possono avvalersi di apparecchiature tecnologiche. Il documento è conforme, per ciascuna modalità di commercializzazione impiegata (offerta presso lo sportello, offerta fuori sede, internet), ai modelli riportati nell’Allegato 2. I diritti che riguardano esclusivamente servizi che non sono offerti dall’intermediario sono omessi.

Gli intermediari mettono, inoltre, a disposizione della clientela appositi documenti (“Guide”) concernenti:

— i contratti di conto corrente offerti ai consumatori e i servizi più comunemente associati, quali carte di debito (ad esempio Bancomat, Postamat), assegni, carte di credito, scoperti, ecc.;

— i mutui ipotecari offerti ai consumatori;

— l’accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie previsti ai sensi dell’articolo 128-*bis* del T.U. (Arbitro Bancario Finanziario).

Le Guide sono stampate in conformità dei modelli previsti nell’Allegato 3 del presente provvedimento.

3. Fogli informativi e Foglio comparativo dei mutui

Gli intermediari mettono a disposizione dei clienti "fogli informativi" contenenti informazioni sull’intermediario, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche dell’operazione o del servizio offerto. È assicurata piena coerenza tra le informazioni riportate nei fogli informativi e i contenuti del contratto.

I fogli informativi sono datati e tempestivamente aggiornati. Salvo l’utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza (cfr. sez. V), essi sono messi a

(1) Per le modalità con cui gli intermediari devono far uso della documentazione cfr. sezione XI.

disposizione dei clienti nei locali aperti al pubblico; a tal fine, gli intermediari possono avvalersi di apparecchiature tecnologiche.

I fogli informativi contengono almeno:

— informazioni sull'intermediario (denominazione; iscrizione in albi e/o registri; indirizzo della sede legale; numero di telefono degli uffici ai quali il cliente si può rivolgere per ulteriori informazioni e/o per la conclusione del contratto; numero di fax; ove esistenti, sito internet e indirizzo di posta elettronica);

— le caratteristiche e i rischi tipici dell'operazione o del servizio;

— un elenco completo delle condizioni economiche offerte (che comprendono ogni onere economico, comunque denominato, a carico del cliente, incluse le spese connesse con le comunicazioni periodiche, di scritturazione contabile, di istruttoria, le penali, l'indicatore sintetico di costo se richiesto, ecc.) (1) (2);

— le clausole contrattuali che riguardano: il diritto di recesso spettante al cliente e all'intermediario (3) e i tempi massimi per la chiusura del rapporto; i mezzi di tutela stragiudiziale di cui la clientela può avvalersi.

Gli intermediari possono redigere un unico foglio informativo per pubblicizzare, in relazione a un determinato prodotto, le condizioni relative alle diverse linee del servizio offerte (ad esempio, conti correnti aventi diverse caratteristiche).

Il foglio informativo include anche le informazioni sui servizi accessori (ad esempio, carta di debito accessoria rispetto a un conto corrente) (4).

I tassi di interesse sono riportati su base annuale e almeno con riferimento all'anno civile. Qualora un contratto relativo a un'operazione di raccolta del risparmio o di finanziamento preveda la capitalizzazione infrannuale degli interessi, il valore del tasso, rapportato su base annua, viene indicato tenendo conto degli effetti della capitalizzazione.

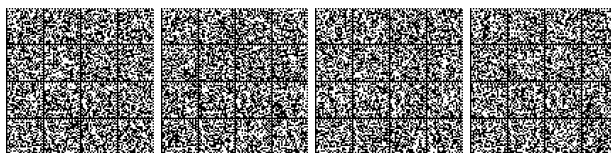
Qualora un'operazione comporti più voci di costo a carico del cliente, le condizioni economiche sono presentate in maniera tale che risulti facilmente comprensibile il costo complessivo.

---

(1) Le condizioni economiche sono indicate nella misura massima (se favorevoli all'intermediario) o minima (se favorevoli al cliente). Per ciascuna condizione può essere riportato anche un valore fisso ovvero un valore indicato sia nella misura massima che in quella minima. Il foglio informativo, anche se standardizzato ai sensi delle presenti disposizioni, può contenere note esplicative sulle condizioni al ricorrere delle quali trova applicazione la misura massima o quella minima.

(2) Tali voci sono riportate anche se relative a servizi o prodotti offerti unitamente al servizio o all'operazione cui si riferisce il foglio informativo, ancorché su base opzionale.

(3) Per i contratti di credito fondiario diversi da quelli previsti dall'articolo 7 del d.l. 31 gennaio 2007, n. 7 convertito in l. 2 aprile 2007, n. 40, il foglio informativo riporta il compenso onnicomprensivo per l'estinzione anticipata secondo quanto previsto dalla delibera del CICR del 9 febbraio 2000.

(4) Se il servizio accessorio è commercializzato anche individualmente, viene altresì predisposto un foglio informativo concernente il solo servizio accessorio.

L'intermediario conserva copia dei fogli informativi per cinque anni, anche avvalendosi di tecniche che consentono la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

Per i contratti di conto corrente, vengono altresì riportati eventuali requisiti minimi per l'apertura del conto (ad esempio, il versamento iniziale di una somma di denaro, l'accredito dello stipendio, ecc.), le valute sui versamenti e sui prelievi, i termini di disponibilità delle somme accreditate sul conto e degli assegni versati, tutte le causali che danno origine a una scritturazione per la quale vengono addebitati al cliente oneri economici, specificandone l'importo.

Per le operazioni di finanziamento comunque denominate, inoltre, i fogli informativi riportano l'indicazione che il cliente potrà consultare lo specifico Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'articolo 2 della legge n. 108/96 (c.d. "legge antiusura") sul cartello affisso ai sensi del comma 3 del medesimo articolo, nonché sul sito internet, qualora l'intermediario se ne avvalga secondo quanto stabilito dalla sezione V.

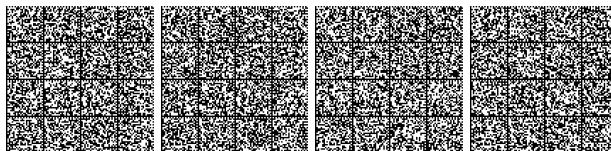
Se l'intermediario inserisce nelle offerte relative a contratti destinati ai clienti al dettaglio forme complesse di remunerazione degli affidamenti o degli sconfinamenti, quali la commissione di massimo scoperto o altre che prevedono una pluralità di voci di costo, le relative condizioni sono spiegate nel foglio informativo in modo da chiarire al cliente il significato delle varie voci di costo (1). Per le forme di remunerazione degli affidamenti offerti ai clienti al dettaglio, l'intermediario fornisce nel foglio informativo anche alcuni esempi formulati con riferimento a ipotetici casi di utilizzo del fido secondo quanto previsto dal par. 8.

Per i contratti di leasing finanziario, in luogo del tasso di interesse è indicato il tasso interno di attualizzazione per il quale si verifica l'uguaglianza fra costo di acquisto del bene locato (al netto di imposte) e valore attuale dei canoni e del prezzo dell'opzione di acquisto finale (al netto di imposte) contrattualmente previsti. Per i canoni comprensivi dei corrispettivi per servizi accessori di natura non finanziaria o assicurativa, andrà considerata solo la parte di canone riferita alla restituzione del capitale investito per l'acquisto del bene e i relativi interessi.

Per quanto riguarda l'acquisto e la vendita di valuta estera, i fogli informativi possono rinviare, per il tasso di cambio praticato, a un apposito cartello esposto nei locali aperti al pubblico, in forma di tabella (cartacea, elettronica, a caratteri mobili). Il cartello riporta, altresì, i differenziali (in forma fissa o percentuale) rispetto a un tasso di cambio di riferimento ufficiale e un avvertimento al cliente circa la necessità di consultare i fogli informativi per conoscere tutte le altre condizioni economiche dell'operazione. Su richiesta del cliente le informazioni riportate sul cartello sono rese disponibili anche su supporto cartaceo.

Nel caso di prodotti composti, gli intermediari predispongono un unico foglio informativo, relativo a tutte le componenti del prodotto offerto. Per i prodotti

---

(1) Su tali condizioni, cfr. anche la sezione III, paragrafo 3 (Contratti) e la sezione XI, paragrafo 2 (Requisiti organizzativi).

composti che includono componenti non disciplinate dalle presenti disposizioni (ad esempio, perché aventi natura assicurativa), il foglio informativo rinvia agli eventuali strumenti di trasparenza per esse stabiliti dalle normative di settore. In ogni caso, il foglio informativo riporta tutti i costi che il cliente deve sostenere, a qualsiasi titolo, in relazione al prodotto composto.

I fogli informativi relativi ai contratti di conto corrente (e ai contratti più comunemente commercializzati unitamente a esso) e mutuo ipotecario per i consumatori sono redatti in conformità dei modelli previsti negli Allegati 4A e 4B del presente provvedimento. La Banca d'Italia si riserva di standardizzare il contenuto dei fogli informativi relativi ad altri servizi.

Per i contratti di mutuo garantito da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale (1), oltre ai fogli informativi, gli intermediari mettono a disposizione, mediante copia asportabile, un "foglio comparativo" (2) contenente informazioni generali sulle diverse tipologie di mutui offerti, il quale:

a) elenca tutti i prodotti della specie offerti dall'intermediario, rinviando ai fogli informativi per la pubblicizzazione delle rispettive condizioni;

b) indica in modo chiaro le caratteristiche e i rischi tipici dei mutui, secondo modalità che agevolano alla clientela la comprensione delle principali differenze tra i diversi prodotti offerti. Il documento riporta altresì, per ciascuno dei mutui in questione, almeno: il tasso di interesse (3); la durata minima e massima del mutuo; le modalità di ammortamento; la periodicità delle rate; il TAEG (4); l'esempio di importo della rata di ciascun mutuo, in conformità di quanto riportato nei relativi fogli informativi.

4. Offerta fuori sede

Nel caso di offerta fuori sede, anche se realizzata attraverso soggetti terzi, i fogli informativi riportano, oltre alle informazioni sull'intermediario committente, i dati e la qualifica (5) del soggetto che entra in rapporto con il cliente (ad esempio, dipendente, promotore finanziario, agente in attività finanziaria) ed eventuali costi ed oneri aggiuntivi derivanti da tali modalità di offerta.

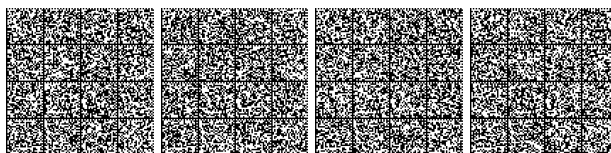
---

(1) Tra i mutui della specie si richiamano, in particolare, quelli a tasso variabile indicizzato al tasso sulle operazioni di rifinanziamento principale della Banca centrale europea, che gli intermediari sono tenuti a offrire alla clientela ai sensi del d.l. n. 185/2008 convertito, con modificazioni, con l. n. 2/2009.

(2) Se l'intermediario predispone un foglio informativo unico contenente le informazioni relative a tutte le tipologie di mutui offerti, questo documento può essere omesso.

(3) In caso di previsione di un tasso variabile, sono indicati lo *spread*, il parametro di riferimento e l'ammontare del tasso al momento della pubblicità. I valori possono essere anche riportati nel loro ammontare massimo.

(4) In caso di tasso variabile, il documento specifica che il tasso di interesse e il TAEG sono riportati in via meramente esemplificativa, assumendo un valore del tasso immutato rispetto a quello iniziale per tutta la durata del contratto.

(5) Per i soggetti iscritti in albi o elenchi, sono riportati anche gli estremi dell'iscrizione.

Il soggetto che procede all'offerta deve consegnare al cliente, in tempo utile prima che il contratto sia concluso o che il cliente sia vincolato da un'offerta, il documento generale denominato "Principali diritti del cliente" e il foglio informativo; se per il servizio offerto è prevista una Guida ai sensi del paragrafo 2, questa deve essere consegnata in luogo del documento generale denominato "Principali diritti del cliente". In caso di contratto di finanziamento, viene consegnato al cliente anche un documento contenente i Tassi Effettivi Globali Medi (TEGM) previsti dalla legge n. 108/1996 (c.d. "legge antiusura"). L'intermediario committente acquisisce un'attestazione del cliente circa l'avvenuta consegna e la conserva agli atti. Queste previsioni non si applicano se il soggetto incaricato dell'offerta è un intermediario, fermo restando quanto stabilito nel paragrafo 3 (1).

L'intermediario committente fornisce al soggetto che effettua l'offerta fuori sede (anche se si tratta di un altro intermediario) i dati e la documentazione necessari per l'assolvimento degli obblighi di pubblicità, in conformità delle previsioni della presente sezione.

L'intermediario committente verifica che il soggetto incaricato dell'offerta rispetti gli obblighi di trasparenza previsti dalla presente sezione. In particolare, se il foglio informativo e i documenti previsti dal paragrafo 2 sono predisposti dal soggetto incaricato dell'offerta, l'intermediario committente ne accerta la conformità alle disposizioni vigenti e l'idoneità a conseguire pienamente le finalità della disciplina in materia di trasparenza.

L'intermediario che offre i prodotti e i servizi di un altro intermediario, prima di procedere all'offerta, controlla se le informazioni ricevute sono complete e idonee a conseguire pienamente le finalità della disciplina in materia di trasparenza.

Rimane fermo quanto previsto dagli articoli 45 e seguenti del Codice del Consumo, ove ne ricorrano i presupposti.

5. Annunci pubblicitari

Gli annunci pubblicitari devono essere chiaramente riconoscibili come tali. In particolare, essi specificano:

— la propria natura di messaggio pubblicitario con finalità promozionale;

— la necessità di fare riferimento, per le condizioni contrattuali, ai fogli informativi, indicando le modalità con cui questi ultimi sono messi a disposizione dei clienti.

Gli annunci pubblicitari relativi a operazioni di finanziamento, nei quali l'intermediario dichiara il tasso di interesse o altre cifre concernenti il costo del

---

(1) L'esenzione dall'obbligo della consegna al cliente del foglio informativo vale solo per i casi in cui l'offerta avvenga presso le dipendenze del soggetto incaricato.

credito, indicano — ove previsto — il TAEG, specificandone il periodo minimo di validità (1).

Rimane fermo quanto previsto dal d.lgs. n. 70/2003, dal d.lgs. n. 196/2003 (c.d. Codice della Privacy) e dal Codice del Consumo.

6. Consegna di copia del contratto

Prima della conclusione del contratto, l'intermediario consegna al cliente, su sua richiesta, una copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula; a scelta del cliente può essere consegnato il solo documento di sintesi (2). La consegna avviene entro tempi congrui rispetto alla richiesta.

Nei contratti di finanziamento, considerato che la determinazione delle condizioni economiche è preceduta da un'istruttoria, il cliente può scegliere tra:

i) la consegna di copia del contratto idonea per la stipula, che può essere subordinata al pagamento di una somma non eccedente le spese di istruttoria (il cui ammontare massimo è pubblicizzato nel foglio informativo);

ii) la consegna gratuita: dello schema di contratto, privo delle condizioni economiche; di un preventivo contenente le condizioni economiche basate sulle informazioni fornite dal cliente.

Per i contratti di mutuo ipotecario offerti ai clienti al dettaglio, la consegna della copia del contratto idonea per la stipula è gratuita a partire dal momento in cui viene concordata la data per la stipula presso il notaio (3).

Negli altri casi la consegna è sempre gratuita.

La consegna non impegna le parti alla stipula del contratto. Il diritto del cliente di ottenere copia del testo contrattuale o del solo documento di sintesi non può essere sottoposto a termini o condizioni. In caso di modifica delle condizioni contrattuali indicate nella copia consegnata al cliente, l'intermediario, prima della conclusione del contratto, ne informa il cliente stesso e, su richiesta di quest'ultimo, gli consegna una copia completa del nuovo testo contrattuale idonea per la stipula ovvero una nuova copia del documento di sintesi.

Il presente paragrafo si applica anche in caso di offerta fuori sede.

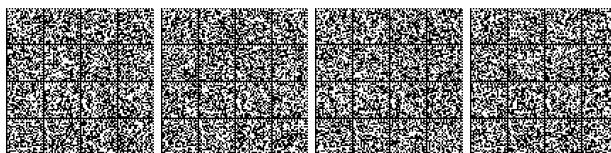
7. Documento di sintesi

Ai contratti è unito un "documento di sintesi", che riporta in maniera personalizzata, secondo quanto previsto dal contratto, le condizioni

---

(1) Il periodo di validità indica il periodo nel quale l'intermediario pratica le condizioni pubblicizzate.

(2) Possono essere omessi eventuali dati il cui inserimento nel testo è a carico del notaio.

(3) Possono essere omessi eventuali dati il cui inserimento nel testo è a carico del notaio.

economiche pubblicizzate nel foglio informativo relativo allo specifico tipo di operazione o servizio.

Il documento di sintesi dei servizi il cui foglio informativo è redatto secondo i modelli allegati alle presenti disposizioni riporta le condizioni economiche secondo lo stesso ordine seguito nel foglio informativo. Il documento di sintesi relativo ai contratti di conto corrente offerti ai consumatori non riporta l'ISC.

Il documento di sintesi costituisce il frontespizio del contratto (1); ne è parte integrante in presenza di un accordo delle parti in tal senso.

Se l'offerta di un'operazione o di un servizio non è in alcun modo personalizzabile, il foglio informativo e il documento di sintesi possono coincidere. In questo caso il frontespizio del contratto è costituito dal foglio informativo.

Per i contratti di mutuo che sono o potrebbero rimanere a tasso fisso per tutta la durata del contratto, il documento di sintesi riporta in calce il piano di ammortamento.

8. Indicatore sintetico di costo

Il foglio informativo e il documento di sintesi (2) riportano un "Indicatore Sintetico di Costo" (ISC) quando riguardano le seguenti categorie di operazioni indicate nell'allegato alla delibera del CICR del 4 marzo 2003 (3):

— conti correnti destinati ai consumatori;

— mutui;

— anticipazioni bancarie;

— altri finanziamenti (4);

— aperture di credito in conto corrente offerte a clienti al dettaglio.

Per i contratti di conto corrente, l'ISC è calcolato secondo le modalità previste dall'Allegato 5A. L'ISC è valorizzato per ciascun profilo previsto dalle presenti disposizioni (Allegato 5A); se il contratto è destinato unicamente a uno o più profili determinati di clientela, il campo relativo ai

---

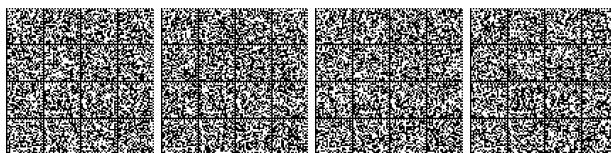
(1) Se il contratto ha la forma dell'atto pubblico, il documento di sintesi può non costituire il frontespizio, purché sia comunque accluso.

(2) Resta fermo quanto previsto dal paragrafo 7 della presente sezione e dal paragrafo 3.2 della sezione IV, secondo cui l'ISC nel documento di sintesi relativo ai contratti di conto corrente va riportato soltanto nell'ambito delle comunicazioni periodiche.

(3) Il novero delle operazioni e dei servizi soggetti all'obbligo di rendere noto l'ISC è suscettibile di variazione per tenere conto dell'evoluzione della prassi operativa.

(4) Nella categoria "altri finanziamenti" rientrano, ad esempio, i prestiti personali e i prestiti finalizzati.

profili ai quali esso non è destinato può essere riempito con la dicitura “non adatto”. In questo caso, il foglio informativo riporta chiaramente nell’intestazione, sotto la denominazione del conto corrente, l’indicazione dei profili ai quali esso è destinato.

Per i mutui, le anticipazioni bancarie, i contratti riconducibili alla categoria “altri finanziamenti” e le aperture di credito in conto corrente offerte a clienti al dettaglio, l’ISC è denominato “Tasso Annuo Effettivo Globale” (TAEG) ed è calcolato come il TAEG previsto dalla disciplina in materia di credito per i consumatori (sezione VII, paragrafo 4.2.4), secondo quanto previsto dagli Allegati 5B (per le aperture di credito in conto corrente) e 5C (per i finanziamenti diversi dalle aperture di credito in conto corrente).

SEZIONE III

CONTRATTI

1. Premessa

La presente sezione contiene disposizioni in materia di forma e contenuto minimo dei contratti.

Le questioni relative all'interpretazione e alla validità dei contratti o di singole clausole sono rimesse ai rapporti tra banca e cliente e, in ultima analisi, alle valutazioni dell'autorità giudiziaria.

2. Forma e conclusione dei contratti

I contratti sono redatti in forma scritta.

Il documento informatico soddisfa i requisiti della forma scritta nei casi previsti dalla legge (1).

La forma scritta non è obbligatoria per:

a) le operazioni e i servizi effettuati in esecuzione di contratti redatti per iscritto (2);

b) le operazioni e i servizi prestati in via occasionale — quali, ad esempio, acquisto e vendita di valuta estera contante, emissione di assegni circolari — purché il valore complessivo della transazione non ecceda 5.000 euro e a condizione che l'intermediario:

— mantenga evidenza dell'operazione compiuta;

— consegni o invii tempestivamente al cliente conferma dell'operazione in forma scritta o su altro supporto durevole, indicando il prezzo praticato, le commissioni e le spese addebitate (3).

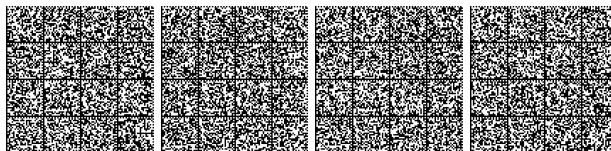
Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo; la nullità può essere fatta valere solo dal cliente.

Un esemplare del contratto, comprensivo delle condizioni generali, è consegnato al cliente. La consegna è attestata mediante apposita sottoscrizione

---

(1) In particolare, ai sensi dei commi 1-*bis* e 2 dell'articolo 20 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, l'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta è liberamente valutabile in giudizio, tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità ed immodificabilità. Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale, formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 del medesimo decreto legislativo, che garantiscano l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immodificabilità del documento, soddisfa comunque il requisito della forma scritta.

(2) L'esenzione dalla forma scritta si ha, ad esempio, per le operazioni regolate in conto corrente. Restano comunque soggette all'obbligo di forma scritta le integrazioni di un contratto precedentemente concluso.

(3) Restano fermi gli obblighi di pubblicità e l'applicazione dell'articolo 117, commi 6 e 7, del T.U.

del cliente, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta sull'esemplare del contratto conservato dall'intermediario.

Nella conclusione dei contratti mediante strumenti informatici o telematici, gli intermediari osservano, oltre alla disciplina prevista dalle presenti disposizioni, anche le norme legislative o regolamentari specificamente stabilite per l'utilizzo di tali tecniche.

3. Contenuto dei contratti

I contratti indicano il tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali oneri di mora. Sono indicate, oltre alle commissioni spettanti all'intermediario, le voci di spesa a carico del cliente, ivi comprese le spese relative alle comunicazioni di cui alla sezione IV del presente provvedimento (Comunicazioni alla clientela). Il contratto riporta tutte le condizioni applicate, incluse le condizioni generali di contratto.

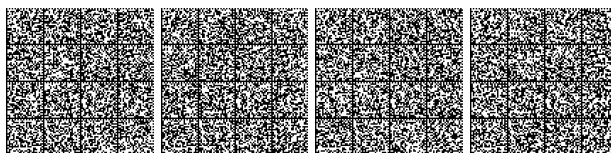
Sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati, nonché quelle che prevedono tassi, prezzi e condizioni sfavorevoli per i clienti rispetto a quelli pubblicizzati nei fogli informativi e nei documenti di sintesi (1). La nullità può essere fatta valere solo dal cliente.

Nel caso in cui il contratto contenga clausole di indicizzazione, vengono riportati il valore del parametro al momento della conclusione del contratto e le modalità di rilevazione dell'andamento di tale valore nel corso del rapporto.

La possibilità di variare in senso sfavorevole al cliente il tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione deve essere espressamente indicata nel contratto con clausola approvata specificamente dal cliente (art. 117, comma 5, del T.U.).

Nei contratti di durata, può essere convenuta la facoltà di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni qualora sussista un giustificato motivo nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 1341, secondo comma, del codice civile (art. 118, comma 1, del T.U.). Se alcuni degli elementi che concorrono a determinare il costo complessivo dell'operazione dipendono dalla quotazione di titoli o dall'andamento di valute ad una data futura ovvero non sono comunque individuati al momento della redazione del contratto, il contratto stesso deve indicare in ogni caso gli elementi per determinare le suddette componenti di costo. Se il contratto è stipulato in forma diversa da quella scritta, secondo quanto previsto dal paragrafo 2 della presente sezione, gli elementi di calcolo devono essere indicati, oltre che nei fogli informativi, anche nella comunicazione di conferma dell'operazione, ove prevista.

---

(1) Nella suddetta ipotesi e nel caso in cui il contratto non indichi il tasso di interesse ovvero ogni altro prezzo e condizione praticati (inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora), si applicano: *a)* il tasso nominale minimo e quello massimo dei buoni ordinari del tesoro annuali o di altri titoli similari eventualmente indicati dal Ministro dell'economia e delle finanze, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto, rispettivamente per le operazioni attive e per quelle passive; *b)* gli altri prezzi e condizioni pubblicizzati nel corso della durata del rapporto per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi; in mancanza di pubblicità nulla è dovuto.

Nei rapporti con i clienti al dettaglio è opportuno che gli intermediari evitino forme complesse di remunerazione degli affidamenti o degli sconfinamenti, quali la commissione di massimo scoperto. In caso di utilizzo si richiama l'attenzione su quanto previsto nella sezione II, paragrafo 3, e nella sezione XI, paragrafo 2.

Con particolare riferimento ai tassi di interesse, ai sensi della delibera CICR del 9 febbraio 2000, i contratti indicano la periodicità di capitalizzazione e, nei casi in cui sia prevista una capitalizzazione infrannuale, il valore del tasso, rapportato su base annua, tenendo conto degli effetti della capitalizzazione. Per i contratti di finanziamento, nell'indicazione del tasso rapportato su base annua non si tiene conto degli eventuali interessi di mora applicati sulle rate di rimborso non pagate alla scadenza. Le clausole relative alla capitalizzazione degli interessi non hanno effetto se non sono specificamente approvate per iscritto.

In ogni caso, nelle operazioni in conto corrente è assicurata al cliente la stessa periodicità nel conteggio degli interessi sia debitori sia creditori.

I contratti relativi a operazioni di credito fondiario diverse da quelle disciplinate dall'articolo 7 del d.l. n. 7/2007 riportano, anche in allegato, uno o più esempi di applicazione della formula di calcolo del compenso onnicomprensivo da corrispondere in caso di estinzione anticipata, secondo le disposizioni dettate dal CICR con delibera del 9 febbraio 2000. I contratti prevedono, inoltre, che nessun altro onere può essere addebitato.

L'articolo 2, comma 5, del d.l. n. 185/2008 prevede che le banche e gli altri intermediari che offrono mutui a tasso variabile garantiti da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale debbano anche offrire mutui della specie indicizzati al tasso sulle operazioni di rifinanziamento principale della BCE, il cui tasso complessivo deve essere in linea con quello praticato per le altre forme di indicizzazione offerte (1).

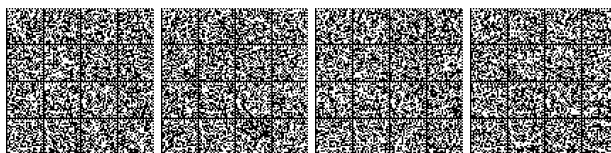
4. Conto corrente semplice (2)

Le banche possono offrire ai consumatori un "Conto corrente semplice", il cui contenuto tipico è determinato ai sensi del presente paragrafo, in applicazione dell'articolo 117, comma 8, del T.U. I contratti denominati "Conto corrente semplice" non conformi alle condizioni previste dal presente paragrafo sono nulli secondo quanto previsto dagli articoli 117, comma 8, e 127, comma 2, del T.U.

Il "Conto corrente semplice" è un contratto disegnato sulle esigenze di base dei consumatori e consente di usufruire, verso il pagamento di un canone annuo

---

(1) La Banca d'Italia, nell'esercizio delle proprie funzioni, ritiene che nei casi in cui il tasso di politica monetaria non rappresenti in modo significativo il costo della provvista bancaria, lo *spread* praticato possa tenere conto del costo della copertura del rischio di tasso. Pertanto, i tassi offerti sui mutui indicizzati ai tassi di rifinanziamento principale della BCE non debbono necessariamente coincidere con quelli relativi ai mutui indicizzati a tassi di mercato (es. Euribor); gli *spread* non devono discostarsi in maniera rilevante e non giustificata dal differente costo della copertura del rischio di tasso.

(2) Sulla presente sezione è stata acquisita l'intesa della Consob ai sensi dell'art. 117, comma 8 del T.U.

fisso, di un rapporto di conto corrente che prevede un numero determinato di operazioni di scritturazione contabile e di servizi. Il numero viene stabilito dalla Banca d'Italia sulla base di un accordo tra l'Associazione Bancaria Italiana e la maggioranza delle Associazioni facenti parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) ed è allegato alle presenti disposizioni.

Il canone annuo onnicomprensivo dovuto dal consumatore e il tasso di interesse creditore sono fissati liberamente dalla banca. Nessuna spesa, onere o commissione può essere addebitata dalla banca al cliente in relazione al conto, all'infuori del predetto canone e degli oneri fiscali previsti dalla legge. L'Indicatore Sintetico di Costo (ISC) del "Conto corrente semplice" è sempre pari al canone annuo di base.

L'informativa periodica avviene su base almeno trimestrale e i relativi costi sono inclusi nel canone annuo.

Nell'offrire il "Conto corrente semplice" le banche possono prevedere due distinte offerte a seconda che le operazioni siano eseguite allo sportello ovvero *online.*

Resta ferma l'applicazione anche al "Conto corrente semplice" di tutte le disposizioni di legge rilevanti in materia di operazioni e servizi bancari, nonché della disciplina di trasparenza di cui al presente provvedimento.

SEZIONE IV

COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

1. Premessa

La presente sezione riguarda le comunicazioni che gli intermediari sono tenuti a fornire durante i rapporti intrattenuti con i clienti.

Il responsabile per il corretto adempimento delle previsioni di questa sezione è la controparte contrattuale del cliente. Ne consegue che:

- in caso di cessione del contratto, il responsabile è il soggetto cessionario;
- in caso di cessione del credito, il responsabile continua a essere il cedente, titolare del contratto, salvo diversa pattuizione tra il cedente e il cessionario. In caso di operazioni di cartolarizzazione dei crediti disciplinate ai sensi della legge 30 aprile 1999, n. 130, il responsabile può essere in alternativa il soggetto individuato contrattualmente nell'ambito dell'operazione di cartolarizzazione. Al cliente va comunque comunicato il responsabile.

2. Variazioni contrattuali

Ai sensi dell'articolo 118 del T.U. l'intermediario comunica espressamente al cliente le variazioni unilaterali apportate alle condizioni contrattuali secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula: "Proposta di modifica unilaterale del contratto", con preavviso minimo di trenta giorni, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente (1).

Secondo il Ministero dello sviluppo economico le "modifiche" disciplinate dall'articolo 118 del T.U., riguardando soltanto le fattispecie di variazioni previste dal contratto, non possono comportare l'introduzione di nuove clausole (2).

La modifica si intende approvata se il cliente non recede dal contratto entro sessanta giorni dalla ricezione della comunicazione. Il cliente ha diritto di recedere senza spese e di ottenere l'applicazione, in sede di liquidazione del rapporto, delle condizioni precedentemente praticate.

Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le suddette prescrizioni sono inefficaci, se sfavorevoli per il cliente (art. 118, comma 3, del T.U.).

---

(1) Non rilevano ai fini dell'articolo 118 del T.U. le modifiche conseguenti a variazioni di specifici parametri prescelti dalle parti e la cui determinazione è sottratta alla volontà delle medesime.

(2) Cfr. la nota del 21 febbraio 2007del Ministero dello sviluppo economico (consultabile in http://www.sviluppoeconomico.gov.it/pdf_upload/documenti/php9gUU4d.pdf).

3. Comunicazioni periodiche alla clientela

3.1 *Disposizioni di carattere generale*

Nei contratti di durata gli intermediari forniscono ai clienti, alla scadenza del contratto e, comunque, almeno una volta all'anno, una comunicazione analitica che dia una completa e chiara informazione sullo svolgimento del rapporto e un quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate (1).

In mancanza di opposizione scritta da parte del cliente, le comunicazioni si intendono approvate trascorsi sessanta giorni dal ricevimento.

La comunicazione periodica è effettuata mediante invio o consegna di un rendiconto e del documento di sintesi delle principali condizioni economiche. Le parti possono convenire una diversa periodicità per l'invio o la consegna del rendiconto e del documento di sintesi (2).

Il rendiconto (estratto conto per i rapporti regolati in conto corrente) indica, anche mediante voci sintetiche di costo, tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate, il saldo debitore o creditore e ogni altra informazione rilevante per la comprensione dell'andamento del rapporto.

Il documento di sintesi, datato e progressivamente numerato, aggiorna quello unito al contratto (cfr. sez. II, par. 7) e riporta le condizioni economiche in vigore, anche se non sono variate rispetto alla comunicazione precedente (3). In caso di variazione, le condizioni oggetto di modifica sono riportate con una specifica evidenza grafica (ad esempio, attraverso l'uso del grassetto). Il documento di sintesi inviato con il rendiconto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre riporta inoltre il numero complessivo delle variazioni intervenute nel corso dell'anno.

Le parti possono convenire che le comunicazioni periodiche siano omesse nei casi di rapporti che non registrano movimenti da oltre un anno e presentano un saldo creditore non superiore a euro 2.500.

Il contratto stabilisce le modalità di invio delle comunicazioni periodiche alla clientela e indica i costi connessi alle diverse tecniche utilizzate. I costi addebitati alla clientela quale corrispettivo delle comunicazioni periodiche non

---

(1) In relazione alle garanzie prestate e a quelle ricevute dall'intermediario, le comunicazioni periodiche contengono le informazioni rilevanti per lo svolgimento del rapporto di garanzia (ad esempio, l'ammontare dell'esposizione del debitore principale).

(2) Salvo quanto previsto dal paragrafo 3.2 per i conti correnti di clienti al dettaglio, se le parti hanno concordato l'invio o la consegna, su base inferiore all'anno, di documentazione idonea a soddisfare le esigenze informative proprie sia del rendiconto (estratto conto per i rapporti regolati in conto corrente) sia del documento di sintesi, non è necessario l'invio o la consegna di una comunicazione relativa all'intero anno.

(3) Qualora al contratto sia stato allegato il foglio informativo (cfr. sez. II, par. 7), la numerazione del documento di sintesi comincia a partire dalla prima comunicazione successiva alla stipula del contratto.

sono superiori alle spese sostenute per il loro invio. Le modalità a disposizione della clientela includono sempre la forma cartacea e quella elettronica; esse consistono, in ogni caso, in supporti durevoli.

Se il contratto prevede l'impiego dello strumento informatico, i termini per l'esercizio del diritto di recesso o per la contestazione dell'estratto conto decorrono dalla ricezione della comunicazione (1).

In ogni momento del rapporto il cliente ha il diritto di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata, salvo che ciò sia incompatibile con la natura dell'operazione o del servizio.

Le comunicazioni periodiche informano altresì il cliente dell'esistenza di procedure - richieste dalla legge o introdotte in via di autoregolamentazione - che favoriscono la "portabilità" dei rapporti presso altro intermediario e fanno rinvio alle Guide previste dalla sezione II, paragrafo 2, ove previste per lo specifico rapporto cui la comunicazione si riferisce.

3.2 *Comunicazioni periodiche inerenti a particolari tipologie di rapporti*

Per i rapporti regolati in conto corrente, l'estratto conto e il documento di sintesi sono inviati al cliente con periodicità annuale o, a sua scelta, con periodicità semestrale, trimestrale o mensile. Negli estratti conto sono indicate le modalità di calcolo degli interessi.

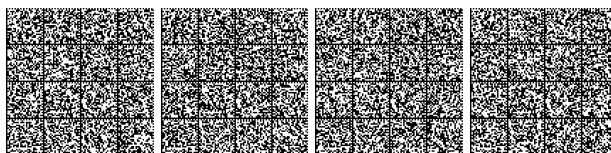
Il documento di sintesi relativo ai contratti di conto corrente conclusi con consumatori riporta inoltre l'ISC pubblicizzato sul foglio informativo dello stesso conto messo a disposizione della clientela alla data dell'invio del documento di sintesi (2), secondo lo schema indicato nell'Allegato 6.

Se il titolare di un conto corrente è un cliente al dettaglio, l'estratto conto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre riporta il riepilogo delle spese complessivamente sostenute nell'anno solare per la tenuta del conto corrente e per i servizi di gestione della liquidità e di pagamento (3); con separata evidenza sono riportati i costi sostenuti in relazione a eventuali affidamenti e sconfinamenti. In particolare, il riepilogo: riporta il numero delle operazioni effettuate, suddistinte per categoria; comprende l'ammontare complessivo delle spese addebitate e quello parziale relativo a ciascun servizio; richiama l'attenzione del consumatore sulla possibilità di confrontare il totale delle spese sostenute con l'ISC riportato nel documento di sintesi e invita il consumatore a verificare se vi sono servizi più adatti alle sue esigenze. A questi fini, le banche riportano in modo chiaro, alla fine del riepilogo, la frase seguente:

---

(1) Per ricezione si intende la possibilità per il cliente di accedere al contenuto della comunicazione.

(2) Se il prodotto non è più commercializzato, il documento di sintesi riporta l'ISC calcolato tenendo conto delle modifiche alle condizioni economiche intervenute nei confronti della generalità dei clienti (senza considerare quelle relative alle condizioni oggetto di negoziazione individuale o praticate in base a convenzioni).

(3) Sono riportate, in particolare, le spese relative ai seguenti servizi: conto corrente (versamenti, incassi, prelevamenti, scritture, comunicazioni, ecc.), carta di debito, carta di credito, bonifico, affidamento, assegno, domiciliazione utenze, e ogni altro servizio che è stato commercializzato unitamente al conto corrente, nonché le spese addebitate al cliente per l'invio della documentazione.

«Può confrontare il totale delle spese sostenute nell'anno con i costi orientativi per i clienti tipo riportati nel riquadro "Quanto costa il conto corrente" del documento di sintesi allegato.
Una differenza significativa può voler dire che questo conto forse oggi non è il più adatto alle sue esigenze; i motivi possono essere molti. In ogni caso, può andare in banca o su internet per verificare se ci sono offerte più convenienti per lei.»

Per i libretti di risparmio al portatore, le banche mettono a disposizione dei clienti l'estratto conto annuale e il documento di sintesi per trenta giorni a decorrere dal 1° gennaio di ciascun anno presso la succursale in cui è intrattenuto il rapporto.

Per i contratti di credito fondiario, le comunicazioni periodiche includono le modalità per l'estinzione anticipata e gli eventuali oneri connessi, riportati attraverso il compenso onnicomprensivo.

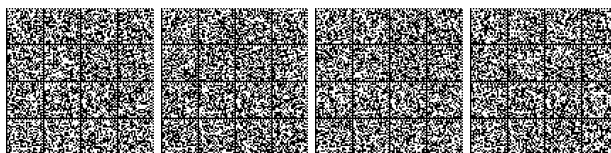
Per i contratti di deposito titoli a custodia e amministrazione, le parti possono convenire che la comunicazione sia omessa quando il valore nominale dei titoli non supera 10.000 euro e non si registrano movimenti da oltre un anno. Entro il medesimo limite di 10.000 euro, le parti possono convenire di omettere le comunicazioni periodiche, anche in presenza di movimenti, quando le informazioni richieste sono già contenute nelle comunicazioni riepilogative concernenti altri rapporti di durata (ad esempio, nell'estratto conto per l'accredito degli interessi).

4. Richiesta di documentazione su singole operazioni

Il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni.

Gli intermediari indicano al cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese (1).

---

(1) Resta fermo per il cliente il diritto di accesso ai dati personali previsto dall'articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, secondo le modalità stabilite dal Garante (cfr. le "Linee guida per trattamenti dati relativi al rapporto banca-clientela" del 25 ottobre 2007).

SEZIONE V

TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA

1. Premessa

La presente sezione contiene disposizioni relative all'impiego di tecniche di comunicazione a distanza da parte degli intermediari o di altri soggetti da questi incaricati nei rapporti con la clientela. In particolare, le disposizioni riguardano:

- l'informativa precontrattuale;
- le comunicazioni non richieste;
- la stipula del contratto.

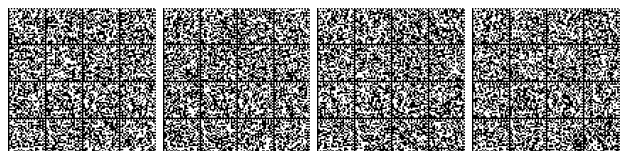
Gli obblighi previsti dalla presente sezione si aggiungono – ove non diversamente previsto – a quelli stabiliti dalle altre sezioni del presente provvedimento.

A fini di coordinamento, si richiamano altresì le disposizioni della sezione IV-*bis* del capo I del titolo III della parte III del Codice del Consumo in materia di commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori. Alle fattispecie previste dall'articolo 67-*bis* del Codice del Consumo si applicano, oltre alle disposizioni previste nel medesimo Codice, anche quelle contenute nella presente sezione, ove non sia diversamente disposto (cfr. artt. 67-*bis*, comma 3, e 67-*decies*, comma 1, del Codice del Consumo).

2. Informativa precontrattuale e comunicazioni non richieste

2.1 *Ambito di applicazione*

Si forniscono di seguito indicazioni sul campo di applicazione della disciplina sull'informativa precontrattuale e sulle comunicazioni non richieste contenute nei paragrafi 2.2 e 2.3, con riferimento specifico ai seguenti profili:

1. quando l'offerta tramite tecniche di comunicazione a distanza di servizi bancari e finanziari configura una attività svolta in Italia ai sensi dell'articolo 115 del T.U. (par. 2.1.1);
2. quando, accertato che l'attività è svolta in Italia, alla commercializzazione di servizi bancari e finanziari attraverso tecniche di comunicazione a distanza nei confronti dei consumatori si applica la disciplina italiana (par. 2.1.2);
3. quando, accertato che l'attività è svolta in Italia, alla commercializzazione di servizi bancari e finanziari attraverso tecniche di comunicazione a distanza nei confronti di soggetti diversi dai consumatori si applica la disciplina italiana (par. 2.1.3).

2.1.1 Attività svolta in Italia

Fermo restando quanto previsto ai sensi degli articoli 13 e seguenti del T.U. in materia di operatività in Italia di intermediari esteri, ai fini delle presenti disposizioni l'offerta tramite internet di servizi bancari e finanziari configura una attività svolta in Italia ai sensi dell'articolo 115 del T.U. quando ricorre una delle seguenti condizioni:

a) l'intermediario esercita effettivamente la propria attività sul territorio italiano, anche se la tecnologia di supporto del sito o il luogo dal quale il sito stesso è accessibile si trova in altro Stato;

b) l'offerta è rivolta a soggetti residenti o aventi sede in Italia, anche se l'intermediario esercita concretamente la propria attività in tutto o in parte al di fuori del territorio italiano.

   Per verificare se l'offerta è rivolta a soggetti residenti o aventi sede in Italia, la Banca d'Italia prende in considerazione i seguenti criteri:

   - il contenuto dell'offerta ovvero le circostanze ad essa connesse fanno presumere che l'attività abbia come destinatari anche non esclusivi soggetti residenti o aventi sede in Italia;
   - ricorre una delle seguenti circostanze: utilizzo della lingua italiana; riferimenti all'andamento di indicatori economici e finanziari o ad altre situazioni relative all'Italia; operatività in Italia degli intermediari attraverso i quali è possibile dare seguito all'offerta; diffusione di informazioni pubblicitarie in Italia; reperibilità del sito tramite motori di ricerca italiani o specializzati sull'Italia o che comunque consentano di effettuare ricerche mirate su siti che rivestano interesse per i residenti o aventi sede in Italia;
   - l'intermediario accetta ordini da parte di soggetti residenti o aventi sede in Italia o presta servizi nei confronti di tali soggetti o invia ai medesimi informazioni mediante posta elettronica o altro mezzo di comunicazione.

   L'offerta non si considera rivolta a soggetti residenti o aventi sede in Italia alla stregua di uno o più dei seguenti criteri:

   - nel sito è posto in evidenza che l'offerta è diretta soltanto a soggetti residenti o aventi sede in Stati diversi dall'Italia;
   - l'intermediario utilizza procedure informatiche idonee a rifiutare ogni adesione o richiesta proveniente da controparti residenti o aventi sede in Italia;
   - l'intermediario rifiuta effettivamente ogni adesione o richiesta proveniente da soggetti residenti o aventi sede in Italia.

L'offerta di servizi bancari e finanziari mediante posta, posta elettronica, telefonia vocale o altre tecniche di comunicazione a distanza che consentono comunicazioni individuali configura un'attività svolta in Italia quando i destinatari sono residenti o hanno sede in Italia.

2.1.2 Rapporti tra intermediari e consumatori

Per l'attività svolta in Italia (in base alle previsioni di cui al precedente par. 2.1.1), l'informativa precontrattuale in relazione all'offerta a consumatori di servizi e operazioni bancari e finanziari attraverso tecniche di comunicazione a distanza è disciplinata dal paragrafo 2.2 della presente sezione nei seguenti casi:

1) quando la commercializzazione dell'operazione o del servizio rientra nel campo di applicazione della sezione IV-*bis* del capo I del titolo III della parte III del Codice del Consumo.

   Nell'esercizio delle proprie funzioni la Banca d'Italia considera che, ai sensi dell'articolo 67-*quater*, commi 3 e 4, del Codice del Consumo, tale condizione si verifichi nei seguenti casi:

   - quando l'intermediario ha sede in Italia o in altro Stato dell'Unione europea, se alternativamente:

     i) nell'offerta è prevista l'applicazione della legge italiana al contratto, se concluso, ovvero

     ii) il consumatore ha la propria residenza abituale in Italia (1);

   - quando l'intermediario ha sede in uno Stato non appartenente all'Unione europea.

2) quando non tutte le fasi della commercializzazione avvengono attraverso tecniche di comunicazione a distanza.

2.1.3 Rapporti tra intermediari e soggetti diversi dai consumatori

Il campo di applicazione della normativa italiana sull'informativa precontrattuale (e, quindi, del paragrafo 2.2 della presente sezione) relativa all'offerta di servizi e operazioni bancari e finanziari attraverso tecniche di comunicazione a distanza a soggetti diversi dai consumatori è disciplinato:

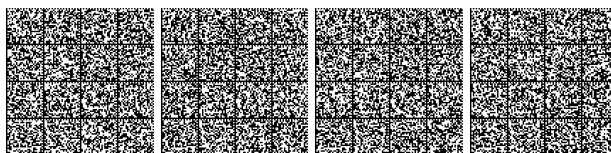
1) dall'articolo 115 del T.U. e dall'articolo 3, comma 1, del d.lgs. n. 70/2003 quando:

   i) l'intermediario ha sede in Italia o in uno Stato non appartenente all'Unione europea;

   ii) l'offerta avviene attraverso tecniche di comunicazione a distanza diverse da quella elettronica, se l'intermediario ha sede in uno Stato estero appartenente all'Unione europea.

   In tali casi si applica la disciplina prevista ai sensi del titolo VI del T.U. e, quindi, il paragrafo 2.2 della presente sezione.

---

(1) Ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 giugno 2008 sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali, anche quando le parti scelgano di applicare al contratto una legge diversa da quella italiana, tale scelta non vale comunque a privare il consumatore residente in Italia della protezione assicuratagli dalle disposizioni imperative della legge italiana.

2) dall'articolo 3, comma 2, del d.lgs. n. 70/2003 quando l'intermediario ha sede in uno Stato estero appartenente all'Unione europea e l'offerta avviene attraverso forme elettroniche (ad esempio internet, email). In tali casi non si applica la disciplina italiana sull'informativa precontrattuale (e, quindi, il par. 2.2 della presente sezione) se l'intermediario rispetta la corrispondente normativa dello Stato membro nel quale ha sede.

2.2 *Informativa precontrattuale*

Gli intermediari e gli altri soggetti incaricati dell'offerta di operazioni e servizi bancari e finanziari che hanno un sito internet pubblicano sul sito il documento generale denominato "Principali diritti del cliente" (Allegato 2), le Guide (Allegato 3) e i fogli informativi relativi alle operazioni e ai servizi offerti.

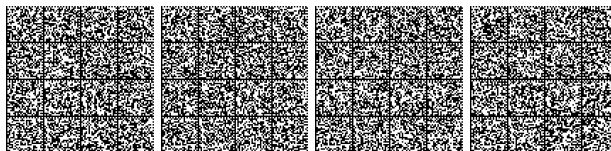
Gli intermediari e gli altri soggetti incaricati dell'offerta di operazioni e servizi bancari e finanziari che si avvalgono di altre tecniche di comunicazione a distanza per rendere note le caratteristiche dei prodotti offerti mettono a disposizione il documento generale denominato "Principali diritti del cliente" (Allegato 2) e i fogli informativi relativi alle operazioni e ai servizi offerti mediante la medesima tecnica impiegata per la conclusione del contratto, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, disponibile e accessibile per il cliente in tempo utile prima che il medesimo sia vincolato dal contratto o dall'offerta; se per il servizio offerto è prevista una Guida ai sensi della sezione II, paragrafo 2, questa deve essere messa a disposizione in luogo del documento generale denominato "Principali diritti del cliente".

I fogli informativi e i documenti di sintesi sono redatti secondo quanto previsto nei paragrafi 3 e 7 della sezione II o, per i servizi di pagamento, secondo quanto previsto dal paragrafo 4 della sezione IV, e sono integrati con l'indicazione dei costi e degli oneri specifici connessi con il mezzo di comunicazione utilizzato, dei recapiti che permettono di contattare rapidamente l'intermediario e di comunicare efficacemente con lo stesso, nonché, se ne ricorrono le condizioni, con le altre informazioni previste dagli articoli da 67-*quater* a 67-*octies* del Codice del Consumo (1) (2).

In caso di comunicazioni ai consumatori mediante telefonia vocale, ai sensi dell'articolo 67-*novies* del Codice del Consumo, all'inizio della conversazione l'intermediario o il soggetto incaricato dell'offerta dichiara in maniera inequivoca la propria identità e il fine commerciale della chiamata. Previo consenso del consumatore, gli devono essere fornite solo informazioni relative a:

---

(1) In particolare, gli intermediari rendono nota l'esistenza o la mancanza del diritto del consumatore di recedere dal contratto nel termine di quattordici giorni, conformemente all'articolo 67-*duodecies* del Codice del Consumo. Se tale diritto esiste, forniscono istruzioni pratiche e informazioni circa le modalità d'esercizio, le conseguenze derivanti dal mancato esercizio e l'importo che il consumatore può essere tenuto a versare per la parte del servizio eventualmente prestata prima del recesso, ai sensi dell'articolo 67-*ter decies* del Codice del Consumo.

..(2) Si rammenta che, ai sensi dell'articolo 126-*quater*, comma 3, del T.U., ai servizi di pagamento non si applicano gli articoli 67-*quinquies*, 67-*sexies*, comma 1, lettere a), b) e h), 67-*septies*, comma 1, lettere b), c), f) e g), 67-*octies*, comma 1, lettera a), del Codice del Consumo.

- identità della persona in contatto telefonico e suo rapporto con l'intermediario;
- principali caratteristiche del servizio finanziario;
- costo totale del servizio ovvero base di calcolo dello stesso;
- esistenza o mancanza del diritto di recesso ai sensi degli articoli 67-*duodecies* e 67-*ter decies* del Codice del Consumo.

Al consumatore è altresì comunicato che ulteriori informazioni sono disponibili su richiesta e ne viene precisata la natura.

Quando si adoperano tecniche di comunicazione a distanza, il testo contrattuale è fornito al cliente in forma cartacea o su altro supporto durevole.

Gli obblighi previsti dalla sezione II, paragrafo 6, si intendono assolti con il rispetto di quanto previsto dall'articolo 67 *undecies*, comma 1, del Codice del Consumo .

Se il contratto è concluso su richiesta del cliente mediante una tecnica di comunicazione a distanza che non consente di trasmettere il documento generale denominato "Principali diritti del cliente" ovvero la Guida relativa allo specifico contratto concluso e il foglio informativo, l'intermediario mette a disposizione del cliente tali strumenti di pubblicità subito dopo la conclusione del contratto (1).

2.3 *Comunicazioni non richieste*

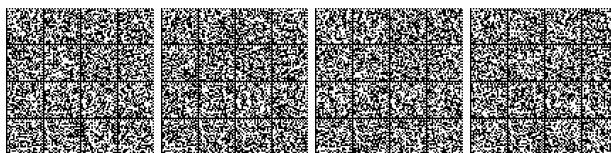
Secondo quanto previsto dall'articolo 67-*sexies decies* del Codice del Consumo, nella commercializzazione di servizi finanziari l'intermediario richiede il preventivo consenso del consumatore all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza quali sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, telefax o strumenti che consentono una comunicazione individuale (es. e-mail, posta, telefono). Tali misure non possono comportare costi per il consumatore.

La Banca d'Italia, nell'esercizio delle proprie funzioni, ritiene che:

- il consenso sia validamente prestato se manifestato dal consumatore liberamente, in modo esplicito e in forma differenziata a seconda delle diverse finalità e categorie di servizi offerti (2);
- l'intermediario possa non richiedere il preventivo consenso se il consumatore ha precedentemente fornito nella commercializzazione di un servizio analogo i propri recapiti di posta elettronica o di posta cartacea. In occasione dell'invio di ciascuna comunicazione, il consumatore è comunque informato della possibilità di opporsi in ogni momento alla ricezione di ulteriori annunci, in modo agevole e gratuito; a tal fine, è

---

(1) Tale previsione non si applica alle ipotesi di operazioni e servizi effettuati in esecuzione di previsioni contenute in contratti precedentemente stipulati.

(2) In analogia a quanto previsto dal Provvedimento del Garante per la Protezione dei dati personali del 29 maggio 2003.

fornito un indirizzo valido cui inviare la richiesta di cessazione di tali comunicazioni (1).

Restano ferme le disposizioni previste dal d.lgs. n. 70/2003, dal d.lgs. n. 196/2003 (c.d. Codice della Privacy) e dal titolo III della parte II del Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali scorrette.

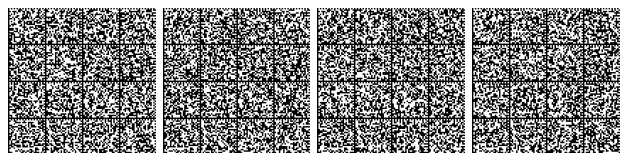
3. Stipula del contratto

La stipula di contratti mediante tecniche di comunicazione a distanza è ammessa nel rispetto delle condizioni e dei requisiti previsti dal paragrafo 2 della sezione III.

Il consumatore ha diritto di richiedere, in qualsiasi momento del rapporto, copia cartacea del contratto nonché di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata, a meno che ciò sia incompatibile con il contratto concluso o con la natura del servizio prestato (cfr. l'art. 67-*undecies*, comma 3, del Codice del Consumo).

Il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva per servizi non richiesti e, in ogni caso, l'assenza di risposta non implica consenso del consumatore, secondo quanto previsto dall'articolo 67-*quinquies decies* del Codice del Consumo.

---

(1) Cfr. l'articolo 130 del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (c.d. Codice della Privacy) e il Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 12 giugno 2008.

SEZIONE VI

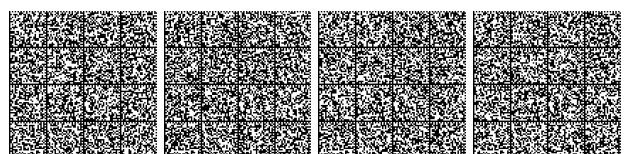
SERVIZI DI PAGAMENTO

1. Premessa

La presente sezione attua il Capo II-*bis* del T.U., introdotto per recepire nell'ordinamento italiano la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio n. 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno.

2. Definizioni

Ai fini della presente sezione si definiscono:

- "*beneficiario*", la persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento;
- "*clienti" o "clientela*", gli utilizzatori di servizi di pagamento;
- "*contratto quadro*", il contratto che disciplina la futura esecuzione di operazioni di pagamento singole e ricorrenti e che può dettare gli obblighi e le condizioni che le parti devono rispettare per l'apertura e la gestione di un conto di pagamento;
- "*fondi*", banconote e monete, moneta scritturale e moneta elettronica così come definita dall'articolo 1, comma 2, lettera *h-ter)*, del T.U.;
- "*identificativo unico*", la combinazione di lettere, numeri o simboli che il prestatore di servizi di pagamento indica all'utilizzatore di servizi di pagamento e che l'utilizzatore deve fornire al proprio prestatore di servizi di pagamento per identificare con chiarezza l'altro utilizzatore del servizio di pagamento e/o il suo conto di pagamento per l'esecuzione di un'operazione di pagamento. Ove non vi sia un conto di pagamento, l'identificativo unico identifica solo l'utilizzatore del servizio di pagamento;
- "*intermediari*", i prestatori di servizi di pagamento;
- "*informazioni obbligatorie*", le informazioni che gli intermediari devono consegnare o mettere a disposizione dei clienti anche in assenza di specifica richiesta e quelle ulteriori che i clienti possono richiedere ai sensi della presente sezione;
- "*operazione di pagamento*", l'attività, posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario;

- “*ordine di pagamento*”, qualsiasi istruzione data da un pagatore o da un beneficiario al proprio prestatore di servizi di pagamento con la quale viene chiesta l’esecuzione di un’operazione di pagamento;
- “*pagatore*”, la persona fisica o giuridica detentrice di un conto di pagamento che autorizza l’ordine di pagamento a partire da detto conto di pagamento o, in mancanza di conto di pagamento, una persona fisica o giuridica che dà l’ordine di pagamento;
- “*prestatore di servizi di pagamento*”, uno dei seguenti organismi: istituti di moneta elettronica e istituti di pagamento nonché, quando prestano servizi di pagamento, banche, Poste Italiane s.p.a., la Banca Centrale Europea e le banche centrali nazionali se non agiscono in veste di autorità monetarie, altre autorità pubbliche, le pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali se non agiscono in veste di autorità pubbliche;
- “*servizi di pagamento*”, le seguenti attività:
  1) servizi che permettono di depositare il contante su un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
  2) servizi che permettono prelievi in contante da un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
  3) esecuzione di ordini di pagamento, incluso il trasferimento di fondi, su un conto di pagamento presso il prestatore di servizi di pagamento dell’utilizzatore o presso un altro prestatore di servizi di pagamento:
     - esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti *una tantum*;
     - esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
     - esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti;
  4) esecuzione di operazioni di pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata ad un utilizzatore di servizi di pagamento:
     - esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti *una tantum*;
     - esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
     - esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti;
  5) emissione e/o acquisizione di strumenti di pagamento;
  6) rimessa di denaro;
  7) esecuzione di operazioni di pagamento ove il consenso del pagatore ad eseguire l’operazione di pagamento sia dato mediante un dispositivo di telecomunicazione digitale o informatico e il pagamento sia effettuato all’operatore del sistema o della rete di telecomunicazioni o digitale o informatica che agisce esclusivamente come intermediario tra l’utilizzatore di servizi di pagamento e il fornitore di beni e servizi;

8) emissione di moneta elettronica così come definita dall'articolo 1, lettera *h-ter)*, del T.U.;

- "*strumento di pagamento*", qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra l'utilizzatore e il prestatore di servizi di pagamento e di cui l'utilizzatore di servizi di pagamento si avvale per impartire un ordine di pagamento;
- "*tasso di interesse di riferimento*", il tasso di interesse che è utilizzato come base per calcolare l'interesse da applicare e che proviene da una fonte accessibile al pubblico che può essere verificata da entrambe le parti di un contratto avente ad oggetto servizi di pagamento;
- "*utilizzatore di servizi di pagamento*" o "*utilizzatore*", la persona fisica o giuridica che utilizza un servizio di pagamento in veste di pagatore o beneficiario o di entrambi.

3. Disposizioni di carattere generale

3.1 *Ambito di applicazione e disposizioni applicabili*

Le disposizioni della presente sezione si applicano ai contratti quadro relativi a servizi di pagamento e alle operazioni di pagamento, anche se queste non rientrano in un contratto quadro, quando i servizi sono offerti in Italia dagli intermediari (1).

Per quanto non diversamente disciplinato dalla presente sezione si applicano, inoltre, le disposizioni contenute nella sezione I (disposizioni di carattere generale); sezione II, paragrafi 1, 3, 4 e 5 (premessa, fogli informativi, offerta fuori sede, annunci pubblicitari) e 7 (documento di sintesi); sezione III (contratti), secondo quanto previsto dal paragrafo 5 della presente sezione; sezione V (tecniche di comunicazione a distanza), salvo quanto previsto dal paragrafo 4.1.2 della presente sezione; sezione X (controlli). La sezione XI (requisiti organizzativi) si applica secondo quanto previsto dal paragrafo 1 della stessa sezione.

Gli intermediari tenuti, ai sensi dell'art. 40 del d.lgs. di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento, ad aderire ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dall'art. 128-*bis* del T.U. mettono a disposizione della clientela la Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario prevista nella sezione II, par. 2.

Le parti possono convenire che le disposizioni della presente sezione non si applichino, in tutto o in parte, se il cliente non è un consumatore, né una micro-impresa (art. 126-*bis*, comma 3, del T.U.).

---

(1) Sono in ogni caso esclusi dall'ambito di applicazione i casi indicati all'art. 2, comma 2, del d.lgs di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento .

3.2. *Modalità con cui le informazioni e i documenti sono forniti*

I documenti e le informazioni previsti dalla presente sezione sono "forniti" attraverso consegna o messa a disposizione degli stessi, secondo quanto stabilito nei paragrafi seguenti.

Salvo che non sia diversamente specificato, ai fini della presente sezione i documenti si intendono:

- "consegnati" al cliente quando gli vengono dati o trasmessi di iniziativa dall'intermediario;
- "messi a disposizione" del cliente quando questi può portarne gratuitamente con sé una copia dopo averla richiesta o prelevata direttamente.

Quando le parti convengono che le informazioni e i documenti previsti nella presente sezione siano forniti mediante l'utilizzo di un supporto durevole diverso da quello cartaceo, questi sono "messi a disposizione" o "consegnati" attraverso tale supporto.

Se convenuto tra le parti in forma scritta, i documenti e le comunicazioni previsti dalla presente sezione possono essere redatti in una lingua diversa dall'italiano.

4. Informazione precontrattuale

4.1 *Contratti quadro*

4.1.1 *Informazioni*

Prima della conclusione del contratto gli intermediari forniscono ai clienti almeno le seguenti informazioni:

a) informazioni sull'intermediario (denominazione; indirizzo della sede amministrativa o della succursale con sede in Italia; nel caso di offerta fuori sede, indirizzo del soggetto che entra in rapporto con il cliente; indirizzo, anche di posta elettronica, o altro recapito al quale il cliente può rivolgersi per chiedere all'intermediario ulteriori informazioni; indicazione della vigilanza esercitata dalla Banca d'Italia ed estremi dell'iscrizione nell'albo di cui all'articolo 114-*septies* del T.U.) (1);

b) informazioni sul servizio di pagamento (principali caratteristiche del servizio; dati o identificativo unico che il cliente deve fornire affinché l'ordine di pagamento sia eseguito correttamente; forma e modalità per prestare e revocare il consenso all'esecuzione di un'operazione di pagamento;

---

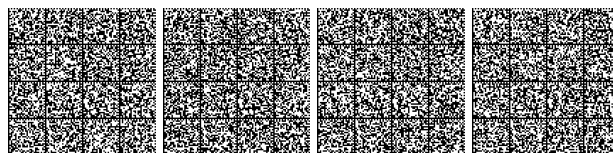
(1) In caso di intermediario estero, vanno indicati l'autorità competente per l'esercizio della vigilanza e gli estremi dell'iscrizione nel registro pubblico degli istituti di pagamento autorizzati.

indicazione del momento in cui l'ordine di pagamento si considera ricevuto e dell'eventuale momento limite giornaliero oltre il quale gli ordini si reputano pervenuti nelle giornate successive, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del d.lgs. di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento; tempo massimo di esecuzione del servizio di pagamento; eventuali limiti di spesa applicabili in relazione all'utilizzo di determinati strumenti di pagamento;

c) spese e tassi di interesse e di cambio (un elenco completo di tutte le spese, oneri e commissioni a carico del cliente e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci; indicazione dei tassi di interesse e di cambio eventualmente applicati oppure, se il contratto fa rinvio a tassi di interesse e di cambio di riferimento, indicazione del metodo di calcolo dell'interesse applicato, della data pertinente e dei parametri per determinare il tasso; nei casi consentiti, l'avvertenza che le modifiche al tasso di interesse o di cambio di riferimento si applicano senza preavviso e l'indicazione della frequenza e/o delle modalità con le quali l'intermediario deve comunicare al cliente le eventuali variazioni del tasso di interesse).

d) comunicazioni (mezzi di comunicazione previsti per fornire informazioni o avvisi ai sensi della presente disciplina e del d.lgs. di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento, ivi compresi i requisiti tecnici dei dispositivi mediante i quali il cliente può effettuare e ricevere le comunicazioni; modalità e frequenza con cui le informazioni devono essere fornite; lingua o lingue in cui è concluso il contratto quadro e sono effettuate le comunicazioni nel corso del rapporto; diritto del cliente di ottenere, in qualsiasi momento del rapporto, copia del contratto quadro e del documento di sintesi aggiornato);

e) misure di tutela e correttive (descrizione delle eventuali misure di sicurezza che il cliente è tenuto ad adottare nell'utilizzo degli strumenti di pagamento e delle modalità per comunicare all'intermediario l'avvenuto smarrimento, sottrazione o utilizzo indebito dello strumento di pagamento ovvero l'uso non autorizzato del medesimo; le eventuali condizioni in base alle quali l'intermediario si riserva il diritto di bloccare uno strumento di pagamento in conformità dell'articolo 6 del d.lgs. di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento; responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento, ivi comprese le informazioni sull'importo rimborsabile; modalità e termini entro i quali il cliente deve comunicare all'intermediario le operazioni di pagamento non autorizzate o effettuate in modo inesatto; responsabilità dell'intermediario per le operazioni di pagamento non autorizzate e per la mancata o inesatta esecuzione delle operazioni; condizioni per ottenere dall'intermediario il rimborso delle operazioni disposte, previa autorizzazione del pagatore, dal beneficiario o per il suo tramite);

f) modifiche e recesso dal contratto quadro (indicazione che, qualora il contratto lo preveda, eventuali modifiche del contratto quadro o del documento di sintesi che ne costituisce il frontespizio si ritengono accettate dal cliente in assenza di un suo espresso rifiuto entro il termine previsto per la loro entrata in vigore; durata del contratto; diritto del cliente di recedere dal contratto quadro ed eventuali condizioni e modalità per l'esercizio del recesso ad opera delle parti in conformità dei paragrafi 5.2 e 5.3 della presente sezione);

g) reclami e ricorsi (diritto applicabile al contratto quadro e/o autorità giudiziaria competente in relazione alle controversie nascenti da quest'ultimo; diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia e di promuovere ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario; informazioni sulle sanzioni amministrative applicabili per eventuali violazioni della disciplina in materia di servizi di pagamento ai sensi del T.U. e del d.lgs. di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento).

Se solo uno degli intermediari coinvolti nell'esecuzione dell'operazione di pagamento è insediato nella Comunità Europea:

- tra le informazioni di cui alla lettera b) non è necessario includere i dati o l'identificativo unico; le altre informazioni relative ai tempi di ricezione degli ordini e di esecuzione del servizio vanno indicate soltanto ove disponibili;
- tra le informazioni di cui alla lettera e), l'intermediario non è tenuto a indicare quelle relative alla responsabilità del pagatore o dell'intermediario, quelle concernenti modalità e termini entro i quali il cliente deve comunicare le operazioni non autorizzate o inesatte, quelle relative alle condizioni per ottenere il rimborso delle operazioni disposte dal beneficiario o per il suo tramite.

Per fornire le informazioni indicate nel presente paragrafo, gli intermediari:

1) mettono a disposizione dei clienti un "foglio informativo" contenente le sole informazioni richieste dalla sezione II, paragrafi 1 e 3;
2) consegnano al cliente, in tempo utile prima della conclusione del contratto, alternativamente:
   i) un "documento di sintesi" redatto secondo quanto previsto dalla sezione II, paragrafi 1 e 7; le informazioni indicate nel presente paragrafo non richieste ai sensi della sezione II, paragrafo 7, sono riportate in un documento allegato al documento di sintesi (1);
   ii) copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula, il cui frontespizio è costituito dal documento di sintesi che in questo caso costituisce parte integrante del contratto. Le informazioni indicate nel presente paragrafo non richieste nel documento di sintesi ai sensi della sezione II, paragrafo 7, sono riportate nel contratto.

4.1.2 *Tecniche di comunicazione a distanza*

Se, su richiesta del cliente, il contratto è concluso mediante una tecnica di comunicazione a distanza che non consente di fornire i documenti previsti nel

---

(1) Se l'offerta non è in alcun modo personalizzabile, il foglio informativo e il documento di sintesi possono coincidere. In questo caso, le informazioni indicate nel presente paragrafo non richieste ai sensi della sezione II, paragrafo 7, sono riportate in calce o in un documento allegato al documento di sintesi.

paragrafo 4.1.1, l'intermediario li fornisce al cliente subito dopo la conclusione del contratto.

Ai servizi e alle operazioni di pagamento disciplinati dalla presente sezione non si applicano gli articoli 67-*quinquies*, 67-*sexies*, comma 1, lettere a), b) e h), 67-*septies*, comma 1, lettere b), c), f) e g), 67-*octies*, comma 1, lettera a), del Codice del Consumo.

4.1.3 *Singole operazioni di pagamento rientranti in un contratto quadro*

In aggiunta alle informazioni fornite ai sensi del paragrafo 4.1.1, per ogni singola operazione di pagamento disposta dal pagatore, su richiesta di quest'ultimo e prima dell'esecuzione dell'operazione l'intermediario fornisce informazioni chiare e dettagliate sui tempi massimi di esecuzione e sulle spese che il pagatore deve corrispondere; in caso di pluralità di voci di costo, va data evidenza separata alle singole voci. Le informazioni sono fornite secondo le modalità previste dal contratto quadro.

4.2 *Singole operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro*

4.2.1 *Informazioni*

Prima della conclusione del contratto gli intermediari mettono a disposizione della clientela almeno le seguenti informazioni per ciascuna operazione di pagamento offerta:

a) i dati o l'identificativo unico che il cliente deve fornire affinché l'ordine di pagamento sia eseguito correttamente;

b) il tempo massimo di esecuzione dell'operazione;

c) tutte le spese, oneri e commissioni dovute all'intermediario e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci;

d) se del caso, il tasso di cambio effettivo o di riferimento da applicare all'operazione;

e) forma e modalità per prestare e revocare il consenso all'esecuzione di un'operazione di pagamento;

f) le altre informazioni previste nel paragrafo 4.1.1, se concernenti condizioni applicabili.

Se solo uno degli intermediari coinvolti nell'esecuzione dell'operazione di pagamento è insediato nella Comunità Europea, non è necessario includere le informazioni di cui alla lettera a); il tempo massimo di esecuzione dell'operazione va indicato soltanto ove disponibile.

Le informazioni sono messe a disposizione con una delle seguenti modalità:

1. esposizione nei locali aperti al pubblico di un cartello o allestimento di apparecchiature tecnologiche consultabili dal cliente. Su richiesta del cliente, le informazioni sono fornite su supporto cartaceo o altro supporto durevole;
2. consegna di una copia del contratto, nel cui frontespizio sono riportate le informazioni sopra indicate, che costituiscono parte integrante del contratto.

Se un ordine di pagamento per una singola operazione è trasmesso con uno strumento di pagamento contemplato da un contratto quadro con un altro intermediario, il prestatore della singola operazione può non fornire al cliente le informazioni che questi ha già ricevuto o riceverà in base al contratto quadro.

4.2.2 *Tecniche di comunicazione a distanza*

Se il contratto relativo a una singola operazione di pagamento è concluso su richiesta del cliente mediante una tecnica di comunicazione a distanza che non consente all'intermediario di conformarsi al paragrafo 4.2.1, questi adempie agli obblighi informativi in esso previsti subito dopo l'esecuzione dell'operazione di pagamento.

5. Contratti quadro

5.1 *Forma e contenuto dei contratti*

I contratti sono redatti in forma scritta.

Il documento informatico soddisfa i requisiti della forma scritta nei casi previsti dalla legge (1).

Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo; la nullità può essere fatta valere solo dal cliente.

La forma scritta non è obbligatoria per l'emissione di prodotti di moneta elettronica anonimi di cui all'articolo 25, comma 6, lett. d), del d.lgs. 21 novembre 2007, n. 231.

Un esemplare del contratto, comprensivo delle condizioni generali, è consegnato al cliente. La consegna è attestata mediante apposita sottoscrizione del cliente, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta sull'esemplare del contratto conservato dall'intermediario.

---

(1) In particolare, ai sensi dei commi 1-*bis* e 2 dell'articolo 20 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, l'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta è liberamente valutabile in giudizio, tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità ed immodificabilità. Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale, formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 del medesimo decreto legislativo, che garantiscano l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immodificabilità del documento, soddisfa comunque il requisito della forma scritta.

Nella conclusione dei contratti mediante strumenti informatici o telematici, gli intermediari osservano, oltre alla disciplina prevista dalle presenti disposizioni, anche le norme legislative o regolamentari specificamente stabilite per l'utilizzo di tali tecniche.

Salvo quanto previsto nei successivi paragrafi 5.2 e 5.3, ai contratti quadro relativi a servizi di pagamento si applica il paragrafo 3 della sezione III.

5.2 *Modifica delle condizioni previste nel contratto*

Le modifiche del contratto o delle condizioni e informazioni a esso relative sono proposte espressamente al cliente con preavviso minimo di due mesi rispetto alla data prevista per la loro applicazione. La comunicazione dell'intermediario è effettuata per iscritto, su supporto cartaceo o altro supporto durevole concordato con il cliente, secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica del contratto".

Il contratto può prevedere che le modifiche si ritengono accettate in assenza di un espresso rifiuto entro la data prevista per la loro applicazione; in questo caso la comunicazione precisa tale circostanza e richiama l'attenzione del cliente sul suo diritto di recedere immediatamente e senza spese.

Le modifiche dei tassi di interesse o di cambio in senso favorevole al cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso; quelle in senso sfavorevole al cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso a condizione che:

- questa facoltà sia espressamente prevista nel contratto con clausola approvata specificamente dal cliente e la modifica dipenda esclusivamente dalla variazione dei tassi di interesse o di cambio di riferimento convenuti nel contratto;
- quando la modifica riguarda i tassi di interesse il cliente ne sia informato tempestivamente; il contratto può prevedere che la comunicazione sia effettuata periodicamente o con modalità particolari.

Tutte le modifiche dei tassi di interesse o di cambio sono applicate e calcolate in modo tale da non creare discriminazioni tra clienti. Le modalità di applicazione e di calcolo di queste modifiche si presumono non discriminatorie quando gli intermediari le adottano sulla base di criteri oggettivi e motivati che applicano a tutti i clienti, a parità di condizioni.

Nel caso di contratti quadro relativi a servizi di pagamento conclusi unitamente al contratto di conto corrente, la disciplina prevista dal presente paragrafo si applica alle sole modifiche aventi ad oggetto le condizioni relative al servizio di pagamento. Se la struttura di prezzo non consente di identificare le componenti di costo riguardanti in modo specifico i servizi di pagamento (ad esempio, nel caso di conti correnti c.d. "a pacchetto"), a tutte le modifiche si applica l'articolo 118 del T.U. e il paragrafo 2 della sezione IV.

5.3 *Recesso dal contratto*

Il cliente può sempre recedere dal contratto senza penalità e senza spese di chiusura.

L'intermediario può recedere da un contratto a tempo indeterminato se questa facoltà è prevista dal contratto, con un preavviso di almeno due mesi e senza alcun onere per il cliente. Il preavviso è dato in forma scritta, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole concordato con il cliente.

In caso di recesso del cliente o dell'intermediario le spese per i servizi fatturate periodicamente sono dovute dal cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale.

6. Comunicazioni alla clientela

In qualsiasi momento del rapporto il cliente può ottenere dall'intermediario copia del contratto e del documento di sintesi aggiornato con le condizioni economiche in vigore.

Per ogni operazione di pagamento eseguita, rientrante o meno in un contratto quadro, l'intermediario consegna (1) tempestivamente al pagatore e al beneficiario una ricevuta contenente rispettivamente le seguenti informazioni (2):

a) per il pagatore,

— un riferimento che gli consenta di individuare ogni operazione di pagamento e, se del caso, le informazioni relative al beneficiario;

— l'importo dell'operazione di pagamento nella valuta in cui avviene l'addebito sul conto di pagamento del pagatore o in quella utilizzata per l'ordine di pagamento;

— tutte le spese a suo carico relative all'operazione di pagamento e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci o gli interessi che il pagatore deve corrispondere;

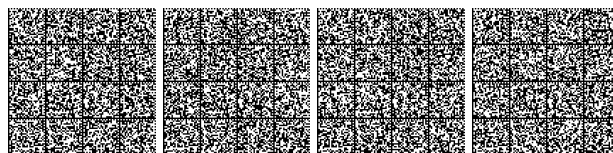
— se del caso, il tasso di cambio utilizzato nell'operazione di pagamento dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore e l'importo dell'operazione di pagamento dopo la conversione valutaria;

— la data valuta dell'addebito o la data di ricezione dell'ordine di pagamento;

b) per il beneficiario,

---

(1) Per le operazioni non rientranti in un contratto quadro l'intermediario può limitarsi a mettere a disposizione le informazioni anziché consegnarle al cliente.

(2) La ricevuta è consegnata o messa a disposizione:
a) del pagatore, dopo che l'importo di una singola operazione di pagamento è stato addebitato sul suo conto o, se il pagatore non utilizza un conto di pagamento o si tratta di operazioni non rientranti in un contratto quadro, dopo il ricevimento dell'ordine di pagamento;
b) del beneficiario, dopo l'esecuzione dell'operazione.

— un riferimento che gli consenta di individuare l'operazione di pagamento e, ove opportuno, il pagatore e tutte le informazioni trasmesse con l'operazione di pagamento;

— l'importo dell'operazione di pagamento nella valuta in cui avviene l'accredito sul conto di pagamento del beneficiario;

— tutte le spese a suo carico relative all'operazione di pagamento e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci o gli interessi che il beneficiario deve corrispondere;

— se del caso, il tasso di cambio utilizzato per l'operazione di pagamento dal prestatore di servizi di pagamento del beneficiario e l'importo dell'operazione di pagamento prima della conversione valutaria;

— la data valuta dell'accredito.

Per le operazioni rientranti in un contratto quadro, quest'ultimo può prevedere che - in alternativa alla ricevuta - l'intermediario fornisca periodicamente le informazioni sopra indicate, rispettivamente al pagatore e al beneficiario, su supporto cartaceo o altro supporto durevole preventivamente concordato. In questo caso l'informativa periodica è fornita almeno una volta al mese (1).

Restano fermi gli obblighi previsti dalla sezione IV per quanto riguarda la trasmissione alla clientela:

a) del documento di sintesi se i servizi di pagamento sono stati commercializzati unitamente al conto corrente;

b) dell'estratto conto per le operazioni di pagamento regolate in conto corrente, da integrare con le ulteriori informazioni richieste dal presente paragrafo (2).

7. Deroghe per strumenti di pagamento di basso valore e moneta elettronica

Gli intermediari possono fornire ai clienti un'informativa semplificata per gli strumenti di pagamento:

a) che, in conformità del contratto quadro, consentono di effettuare operazioni di pagamento di importo unitario non superiore a 30 euro;

b) con un limite di spesa di 150 euro;

c) anche ricaricabili, che non possono essere avvalorati in alcun momento per un importo superiore a 150 euro.

---

(1) Per agevolare il cliente a monitorare nel continuo delle condizioni applicabili al rapporto, l'intermediario può prevedere un'informativa periodica più ampia, che contenga anche le informazioni previste ai sensi dei paragrafi 1 e 3 della sezione IV.

(2) Quando l'estratto conto non include il dettaglio di tutte le operazioni di pagamento effettuate (ad es., nel caso di pagamenti eseguiti con carta di credito), l'informativa periodica sul servizio di pagamento è resa separatamente dal prestatore di quest'ultimo, nei casi e secondo le modalità previste dal presente paragrafo per le operazioni non regolate in conto corrente.

Le soglie sono raddoppiate quando i prestatori di servizi di pagamento del pagatore e del beneficiario sono insediati in Italia e sono pari a 500 euro per gli strumenti di pagamento prepagati.

Nei casi in cui si applica l'informativa semplificata:

a) il foglio informativo e il documento di sintesi riportano soltanto le informazioni previste nel par. 4.1.1 alle lettere b) e c) e le disposizioni sulla responsabilità previste nella lettera e). E' inoltre riportata l'indicazione su come il cliente può accedere facilmente alle informazioni complete previste dal paragrafo 4.1.1;

b) il contratto quadro può prevedere che le modifiche delle condizioni siano comunicate con modalità semplificate rispetto a quelle previste dal paragrafo 5.2. Restano ferme le altre previsioni stabilite dallo stesso paragrafo 5.2;

c) per le operazioni rientranti in un contratto quadro, quest'ultimo può prevedere che - in deroga al paragrafo 6 - l'intermediario:

   i) mette a disposizione del pagatore e del beneficiario soltanto un riferimento che consenta loro di identificare l'operazione, il relativo importo e le spese rispettivamente addebitate e/o, nel caso di una pluralità di operazioni di pagamento della stessa specie a favore del medesimo beneficiario, soltanto il totale dell'importo delle operazioni stesse e delle relative spese;

   ii) non è tenuto a fornire le informazioni indicate al punto i) se lo strumento di pagamento è utilizzato in modo anonimo o in caso di motivata impossibilità tecnica. In questi casi l'intermediario deve comunque permettere al pagatore di verificare l'importo dei fondi caricati.

8. Disposizioni sulle spese

Il cliente ha diritto di ottenere gratuitamente le informazioni obbligatorie previste ai sensi della presente sezione.

Il contratto può tuttavia prevedere che, se il cliente richiede all'intermediario informazioni ulteriori o più frequenti rispetto a quelle obbligatorie oppure la trasmissione di informazioni con strumenti diversi da quelli specificati nel contratto, il cliente stesso sia tenuto a corrispondere le relative spese. In questi casi, le spese sono adeguate e proporzionate ai costi effettivamente sostenuti dall'intermediario (1).

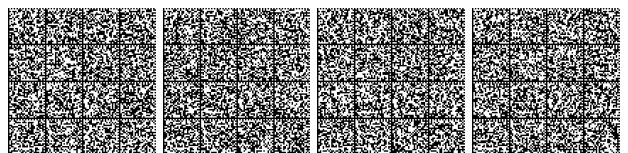
Inoltre, l'intermediario non può addebitare al cliente le spese inerenti all'adempimento dei suoi obblighi di informazione ai sensi di legge. Resta ferma tuttavia la facoltà dell'intermediario di addebitare al cliente spese nei casi previsti dall'articolo 16, comma 4, del d.lgs. di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento. In questi casi, le spese sono previste dal contratto e sono adeguate e conformi ai costi effettivamente sostenuti dall'intermediario.

---

(1) Cfr. sezione XI, paragrafo 2.

Il cliente ha il diritto di essere informato, prima di disporre l'operazione di pagamento:

a) delle eventuali riduzioni o delle spese previste dal beneficiario per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento, qualora ricorra uno dei casi di deroga al generale divieto di imporre spese ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del d.lgs. di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento; il beneficiario informa la clientela attraverso un apposito cartello esposto nei locali aperti al pubblico o con altro mezzo che assicuri che il cliente sia informato della spesa o della riduzione prima di disporre l'operazione di pagamento;

b) delle eventuali spese previste dall'intermediario o da un terzo per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento; l'intermediario inserisce la comunicazione nel foglio informativo ovvero nell'informativa precontrattuale relativa alle singole operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro; il terzo informa il cliente al momento della richiesta di pagamento.

SEZIONE VII

CREDITO AI CONSUMATORI

1. Premessa

La presente sezione disciplina i servizi e le operazioni previsti dal Titolo VI, capo II, del T.U., come sostituito dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni, recante attuazione della direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio n. 2008/48/CE del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 87/102/CEE.

Essa attua il decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 3 febbraio 2011, recante "Determinazioni in materia di credito ai consumatori".

2. Definizioni

Ai fini della presente sezione si definiscono:

- *"consumatore"*, una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

- *"contratto di credito*", il contratto con cui un finanziatore concede o si impegna a concedere a un consumatore un credito sotto forma di dilazione di pagamento, di prestito o di altra facilitazione finanziaria;

- "*contratto di credito collegato*", un contratto di credito finalizzato esclusivamente a finanziare la fornitura di un bene o la prestazione di un servizio specifici se ricorre almeno una delle seguenti condizioni:

  - il finanziatore si avvale del fornitore del bene o del prestatore del servizio per promuovere o concludere il contratto di credito;
  - il bene o il servizio specifici sono esplicitamente individuati nel contratto di credito;

- "*costo totale del credito"*, tutti i costi, compresi gli interessi, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il creditore è a conoscenza, escluse le spese notarili. Sono inclusi i costi relativi ai servizi accessori, ivi compresi quelli di assicurazione, connessi con il contratto di credito, qualora la conclusione del contratto avente ad oggetto il servizio accessorio sia obbligatoria per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte;

- *"finanziatore",* il soggetto che, essendo abilitato a erogare finanziamenti a titolo professionale nel territorio della Repubblica, offre o stipula contratti di credito;

- "*importo totale del credito*", il limite massimo o la somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore in virtù di un contratto di credito;

- "*importo totale dovuto dal consumatore*", la somma dell'importo totale del credito e del costo totale del credito;

- *"intermediario del credito*", l'agente in attività finanziaria, il mediatore creditizio nonché il soggetto, diverso dal finanziatore, che nell'esercizio della propria attività commerciale o professionale, a fronte di un compenso in denaro o di altro vantaggio economico oggetto di pattuizione e nel rispetto delle riserve di attività previste dalla legge, conclude contratti di credito per conto del finanziatore ovvero svolge attività di presentazione o proposta di contratti di credito o altre attività preparatorie in vista della conclusione di tali contratti;

- *"sconfinamento*", l'utilizzo da parte del consumatore di fondi concessi dal finanziatore in eccedenza rispetto al saldo del conto corrente in assenza di apertura di credito ovvero rispetto all'importo dell'apertura di credito concessa (1);

- "*servizio accessorio connesso con il contratto di credito*", il servizio obbligatorio per la conclusione del contratto di credito o (sia esso obbligatorio o facoltativo) offerto dal finanziatore congiuntamente al contratto di credito (2). Il servizio si intende obbligatorio quando – anche sulla base di disposizioni di legge – il consumatore non può stipulare il contratto di credito senza stipulare il contratto avente a oggetto il servizio accessorio oppure non può stipulare il contratto di credito a determinate condizioni senza stipulare il contratto avente a oggetto il servizio accessorio (3);

- "*tasso annuo effettivo globale"* o "*TAEG"*, il costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito, secondo quanto previsto dal paragrafo 4.2.4.

3. Disposizioni di carattere generale

3.1 *Ambito di applicazione e disposizioni applicabili*

Le disposizioni della presente sezione si applicano ai contratti di credito, comunque denominati, tra un finanziatore e un consumatore.

In base all'articolo 122 del T.U., sono esclusi dall'ambito di applicazione della presente sezione:

- i finanziamenti di importo inferiore a 200 euro o superiore a 75.000 euro. Ai fini del computo della soglia minima si prendono in considerazione anche i

---

(1) Rientrano, quindi, nella nozione di "sconfinamento" sia gli utilizzi eccedenti il saldo di un conto corrente non affidato sia quelli eccedenti l'ammontare di un eventuale fido (cc.dd. utilizzi extrafido).

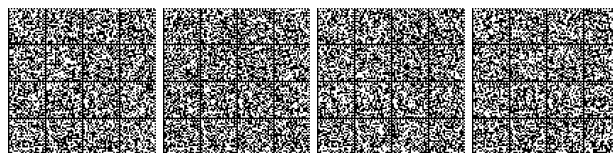
(2) Ai fini della presente disciplina non si considerano servizi accessori, rispetto all'apertura di credito in conto corrente, il conto corrente e i servizi di pagamento regolati in conto corrente.

(3) La presente definizione non vale ai fini del paragrafo 9.1, il quale riproduce l'articolo 125-*ter* del T.U.

crediti frazionati concessi attraverso più contratti, se questi sono riconducibili a una medesima operazione economica (1);

- i contratti di somministrazione previsti dagli articoli 1559 e seguenti del codice civile e i contratti di appalto di cui all'articolo 1677 del codice civile;
- i finanziamenti nei quali è escluso il pagamento di interessi o di altri oneri;
- i finanziamenti a fronte dei quali il consumatore è tenuto a corrispondere esclusivamente commissioni per un importo non significativo, qualora il rimborso del credito debba avvenire entro tre mesi dall'utilizzo delle somme;
- i finanziamenti destinati all'acquisto o alla conservazione di un diritto di proprietà su un terreno o su un immobile edificato o progettato;
- i finanziamenti garantiti da ipoteca su beni immobili aventi una durata superiore a cinque anni;
- i finanziamenti, concessi da banche o da imprese di investimento, finalizzati a effettuare un'operazione avente a oggetto strumenti finanziari quali definiti dall'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni, purché il finanziatore partecipi all'operazione;
- i finanziamenti concessi in base a un accordo raggiunto dinanzi all'autorità giudiziaria o a un'altra autorità prevista dalla legge;
- le dilazioni del pagamento di un debito preesistente concesse gratuitamente dal finanziatore;
- i finanziamenti garantiti da pegno su un bene mobile, se il consumatore non è obbligato per un ammontare eccedente il valore del bene;
- i contratti di locazione, a condizione che in essi sia prevista l'espressa clausola che in nessun momento la proprietà della cosa locata possa trasferirsi, con o senza corrispettivo, al locatario;
- i contratti di credito che rientrano nell'ambito del microcredito disciplinato ai sensi dell'articolo 111 del T.U. e altri contratti di credito individuati dalla legge relativi a prestiti concessi a un pubblico ristretto, con finalità di interesse generale, che non prevedono il pagamento di interessi o prevedono tassi inferiori a quelli prevalenti sul mercato oppure ad altre condizioni più favorevoli per il consumatore rispetto a quelle prevalenti sul mercato e a tassi di interesse non superiori a quelli prevalenti sul mercato;
- i contratti aventi a oggetto lo sconfinamento, salvo quanto previsto dal paragrafo 6.3. Ai sensi dell'articolo 125-*octies*, comma 1, del T.U., ai contratti di conto corrente in cui è prevista la possibilità che al consumatore sia concesso uno sconfinamento, si applicano, oltre al paragrafo 6.3, le disposizioni contenute nelle sezioni I (disposizioni di carattere generale), II

---

(1) La Banca d'Italia, nell'esercizio delle proprie funzioni, ritiene che nei contratti di locazione finanziaria (leasing), ai fini del computo delle soglie: i) non si include l'eventuale canone iniziale versato dal consumatore contestualmente alla stipula del contratto; ii) si include l'IVA sull'acquisto del bene oggetto del contratto.

(pubblicità e informativa precontrattuale), III (contratti), IV (comunicazioni alla clientela), V (tecniche di comunicazione a distanza), X (controlli) e XI (requisiti organizzativi).

La presente sezione si applica alle carte di credito secondo quanto previsto dal paragrafo 7.

Secondo quanto previsto dall'articolo 122, comma 2, del T.U., alle aperture di credito regolate in conto corrente, in cui il rimborso delle somme prelevate deve avvenire su richiesta della banca ovvero entro tre mesi dal loro utilizzo, non si applicano i paragrafi 4.2.2, 5.2.1, 6.3, 9.1, 9.2, 9.4; il paragrafo 4.1 si applica entro i limiti ivi stabiliti.

Ai sensi dell'articolo 122, comma 5, del T.U., i venditori di beni e servizi possono concludere contratti di credito nella sola forma della dilazione del prezzo con esclusione del pagamento degli interessi e di altri oneri. In tale ipotesi non si applicano le disposizioni contenute nella presente sezione.

Per quanto non diversamente disciplinato dalla presente sezione, ai contratti di credito si applicano, inoltre, le disposizioni contenute nelle sezioni I (disposizioni di carattere generale), V (tecniche di comunicazione a distanza), eccetto il paragrafo 2.2 (1), VIII (mediatori creditizi), X (controlli) e XI (requisiti organizzativi). I finanziatori e gli intermediari del credito mettono a disposizione della propria clientela la *Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario* secondo quanto previsto dalla sezione II, paragrafo 2.

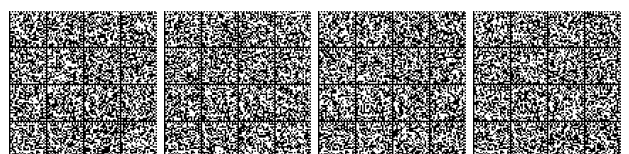
4. Pubblicità e informazioni precontrattuali

Il presente paragrafo 4 disciplina

- *sub* 4.1, gli annunci pubblicitari. Ai fini della presente sezione rientrano nella nozione di annuncio pubblicitario tutti i messaggi, in qualsiasi forma diffusi, aventi natura promozionale, e ogni altra documentazione non personalizzata avente la funzione di rendere note le condizioni dell'offerta alla potenziale clientela (salvo quanto previsto dal paragrafo 4.2.1 per la documentazione non personalizzabile);
- *sub* 4.2, l'informativa personalizzata e l'assistenza da rendere alla potenziale clientela nella fase pre-contrattuale ;
- *sub* 4.3 e 4.4, la valutazione del merito di credito e l'acquisizione di informazioni sul consumatore da banche dati.

Con specifico riferimento all'informazione da rendere nella fase precontrattuale, il presente paragrafo 4 segue l'impostazione prevista dalla direttiva 2008/48/CE, in parte diversa rispetto a quella stabilita per la generalità dei servizi bancari e finanziari; in particolare:

---

(1) Per le aperture di credito in conto corrente da rimborsare su richiesta della banca o entro tre mesi dal prelievo, si veda tuttavia quanto previsto dal paragrafo 4.2.3.

- sono considerati annunci pubblicitari, e assoggettati alla relativa disciplina (paragrafo 4.1), i documenti che svolgono, per il credito ai consumatori, la funzione - propria dei "fogli informativi" previsti dalla deliberazione del CICR 4 marzo 2003 e dalle sezioni II e VI - di pubblicizzare le condizioni offerte alla generalità della clientela (1);
- le informazioni personalizzate previste dal paragrafo 4.2 sono equiparabili, per la funzione svolta, al "documento di sintesi" previsto dalla deliberazione del CICR 4 marzo 2003 e dalle sezioni II e VI.

Il presente paragrafo si applica anche in caso di impiego di tecniche di comunicazione a distanza.

4.1 *Pubblicità*

Gli annunci pubblicitari che riportano il tasso d'interesse o altre cifre concernenti il costo del credito indicano – ai sensi dell'articolo 123 del T.U. – le seguenti informazioni:

a) il tasso d'interesse, specificando se fisso o variabile;

b) le spese, comunque denominate, comprese nel costo totale del credito;

c) l'importo totale del credito (in caso di contratti di credito che attribuiscono il diritto di utilizzare somme entro un certo importo, va indicato il massimale che può essere messo a disposizione del consumatore);

d) il tasso annuo effettivo globale previsto dal paragrafo 4.2.4;

e) la necessità di sottoscrivere contratti relativi a uno o più servizi accessori connessi con il contratto di credito (ad esempio una polizza assicurativa); l'informazione va inserita solo se i costi relativi ai servizi accessori connessi con il contratto di credito non sono stati inclusi nel tasso annuo effettivo globale perché non determinabili in anticipo (cfr. paragrafo 4.2.4);

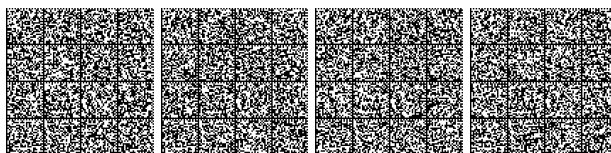
f) la durata del contratto di credito;

g) l'importo totale dovuto dal consumatore e l'ammontare delle singole rate, quando queste informazioni siano determinabili in anticipo.

Agli annunci pubblicitari relativi alle aperture di credito regolate in conto corrente, in cui il rimborso delle somme prelevate deve avvenire su richiesta della banca ovvero entro tre mesi dal prelievo, non si applica l'obbligo di riportare le informazioni di cui alle lettere e), f) e g) (articolo 122, comma 2, TU).

Le informazioni sopra elencate sono riportate negli annunci pubblicitari in forma chiara, concisa e graficamente evidenziata, avvalendosi di un esempio rappresentativo. Nel testo o nella presentazione degli annunci pubblicitari nessuna voce, tra quelle precedentemente elencate, può avere maggiore evidenza del TAEG.

---

(1) Differentemente dai fogli informativi previsti dalle sezioni II e VI, i documenti riconducibili agli annunci pubblicitari per il credito ai consumatori non devono essere obbligatoriamente predisposti dai finanziatori.

Agli annunci pubblicitari che non riportano il tasso d'interesse o altre cifre concernenti il costo del credito si applica la sezione II, paragrafo 5; il riferimento ai fogli informativi deve essere inteso ai documenti previsti dal paragrafo 4.2.

Resta fermo quanto previsto dalla parte II, titolo III, del Codice del Consumo.

4.2 *Informazioni precontrattuali*

4.2.1 Disposizioni di carattere generale

Il finanziatore fornisce al consumatore, prima che questi sia vincolato da un contratto di credito o da una proposta irrevocabile, le informazioni necessarie per consentirgli il confronto tra le diverse offerte di credito sul mercato, così che possa prendere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione del contratto di credito. In particolare:

- il paragrafo 4.2.2 riguarda la generalità dei contratti di credito con esclusione di quelli disciplinati dal paragrafo 4.2.3;
- il paragrafo 4.2.3 contiene regole specifiche relative ad alcune tipologie di apertura di credito in conto corrente e dilazione di pagamento;
- i paragrafi 4.2.4 e 4.2.5, che si applicano a tutti i contratti di credito, disciplinano, rispettivamente, il calcolo del TAEG e le ipotesi di offerta attraverso intermediari del credito.

Il finanziatore assolve agli obblighi di fornire le informazioni precontrattuali al consumatore attraverso il documento denominato "*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*" o altro documento, conformemente a quanto stabilito dai paragrafi 4.2.2 e 4.2.3. Tali documenti contengono, alternativamente:

a) le condizioni offerte alla generalità della clientela, se queste non sono personalizzabili;

b) nei casi diversi da quelli previsti dalla lettera a), le condizioni offerte al singolo consumatore, tenendo conto delle informazioni o delle preferenze specifiche eventualmente manifestate.

I tassi di interesse sono riportati su base annuale e almeno con riferimento all'anno civile. Qualora un contratto di credito preveda la capitalizzazione infrannuale degli interessi, il valore del tasso, rapportato su base annua, viene indicato tenendo conto degli effetti della capitalizzazione.

I documenti previsti nel presente paragrafo sono forniti gratuitamente, attraverso un supporto cartaceo o altro supporto durevole.

L'avvenuta acquisizione del documento da parte del consumatore è attestata per iscritto o attraverso altro supporto durevole.

Con specifico riferimento alle aperture di credito in conto corrente:

a) in caso di aperture di credito in conto corrente da rimborsare su richiesta della banca o entro tre mesi dal prelievo delle somme, si applica il paragrafo 4.2.3 e le informazioni ivi previste possono essere fornite attraverso un apposito documento (eventualmente le *"Informazioni europee di base sul credito ai*

consumatori") oppure essere incluse nel foglio informativo e nel documento di sintesi del conto corrente;

b) per le aperture di credito in conto corrente diverse da quelle di cui alla lettera a), si applica quanto previsto *sub* 4.2.2.1 e 4.2.2.2.

Qualora il finanziatore fornisca le informazioni sull'apertura di credito in conto corrente attraverso un documento diverso dal foglio informativo e dal documento di sintesi relativi al conto corrente (sezione II, paragrafi 3 e 7, e allegato 4A), in questi ultimi possono essere omesse le condizioni relative all'apertura di credito secondo quanto previsto dall'allegato 4A;

c) per tutte le aperture di credito in conto corrente, il TAEG viene calcolato conformemente al paragrafo 4.2.4 e all'allegato 5B.

4.2.2 *Contenuto e modalità delle informazioni relative ai contratti di credito*

4.2.2.1 Documenti informativi

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto di credito o da una proposta irrevocabile, il finanziatore gli fornisce le seguenti informazioni:

a) il tipo di contratto di credito;

b) la denominazione del finanziatore e l'indirizzo della sua sede amministrativa o della succursale con sede in Italia; nel caso di offerta attraverso intermediari del credito, vanno indicati anche il nome e il cognome o la denominazione e l'indirizzo del soggetto che entra in rapporto con il consumatore;

c) l'importo totale del credito e le condizioni di utilizzo;

d) la durata del contratto di credito;

e) nel caso di contratti di credito collegati, l'indicazione del bene o del servizio oggetto del contratto e il relativo prezzo in contanti;

f) il tasso di interesse, le condizioni che ne disciplinano l'applicazione e, se disponibile, ogni indice o tasso di riferimento applicabile al tasso iniziale, nonché le condizioni temporali e le modalità per l'eventuale modifica del tasso di interesse, ove consentita ai sensi dell'articolo 118 del T.U. Qualora il contratto preveda l'applicazione di tassi di interesse diversi al variare di determinate circostanze, le informazioni previste dalla presente lettera vanno fornite con riferimento a ciascuno dei tassi applicabili;

g) il TAEG e l'importo totale dovuto dal consumatore, illustrati mediante un esempio rappresentativo che deve indicare le ipotesi sulle quali si basa il calcolo di tale tasso. Se il contratto prevede diverse modalità di utilizzo dei fondi, a ciascuna delle quali si applicano spese o tassi diversi, viene riportata una chiara avvertenza circa la circostanza che l'impiego da parte del consumatore di modalità di utilizzo diverse da quella presa in considerazione

per il calcolo del TAEG ai sensi dell'allegato 5C, parte II, lettera b) può comportare l'applicazione di un tasso più elevato;

h) l'importo, il numero e la periodicità delle rate e, ove previsto dal contratto, l'ordine con cui vengono imputati i pagamenti finalizzati al rimborso di saldi negativi ai quali sono applicati diversi tassi debitori;

i) tutte le spese derivanti dal contratto di credito, ivi incluse: i) le spese di gestione di un conto, quando per la stipulazione del contratto è obbligatoria l'apertura di un conto sul quale regolare i rimborsi e i prelievi effettuati dal consumatore; ii) le spese connesse all'utilizzazione dei mezzi di pagamento che consentono di effettuare rimborsi e prelievi (1). Sono altresì indicate le condizioni in presenza delle quali è possibile una modifica delle spese, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;

j) se necessarie, l'esistenza di spese notarili a carico del consumatore in relazione alla stipula del contratto di credito;

k) l'indicazione degli eventuali servizi accessori connessi con il contratto di credito (ad esempio, polizza assicurativa) obbligatori per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni previste;

l) il tasso degli interessi di mora, le condizioni in presenza delle quali esso può essere modificato, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, e le eventuali penali previste per l'inadempimento;

m) una chiara avvertenza delle conseguenze alle quali il consumatore può andare incontro in caso di mancato pagamento di una o più rate;

n) le eventuali garanzie richieste;

o) l'esistenza del diritto di recesso ai sensi dell'articolo 125-*ter* del T.U., oppure l'inesistenza di questo diritto nel caso di contratti di credito ai quali non si applicano le disposizioni in materia di recesso;

p) il diritto al rimborso anticipato previsto dall'articolo 125-*sexies* del T.U. nonché, in presenza delle condizioni ivi stabilite, il diritto del creditore a ottenere un indennizzo a fronte del rimborso anticipato e le relative modalità di calcolo;

q) il diritto del consumatore, se la domanda di credito è stata rifiutata dopo la consultazione di una banca dati, di essere informato immediatamente e gratuitamente del rifiuto della domanda e degli estremi della banca dati consultata secondo quanto previsto dal paragrafo 4.4.1;

r) il diritto del consumatore a ricevere gratuitamente, su richiesta, una copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula;

s) l'eventuale limite temporale di validità dell'offerta illustrata nelle informazioni precontrattuali.

---

(1) Per le aperture di credito in conto corrente questa voce riporta anche tutti gli oneri relativi allo sconfinamento extra-fido.

Le informazioni indicate nel presente paragrafo sono fornite attraverso il documento standard denominato "*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*", redatto in conformità del modello previsto nell'Allegato 4C. Attraverso questo documento sono altresì soddisfatti gli obblighi informativi previsti dagli articoli 67-*quater*, commi 1 e 2, 67-*quinquies*, 67-*sexies*, 67-*septies* e 67-*octies* del Codice del Consumo. Per le comunicazioni mediante telefonia vocale, ai fini dell'articolo 67-*novies* del Codice del Consumo, la descrizione delle principali caratteristiche del servizio finanziario deve comprendere almeno le informazioni precedentemente elencate *sub* c), d), e), f) e h), nonché il TAEG, illustrato mediante un esempio rappresentativo, e l'importo totale dovuto dal consumatore.

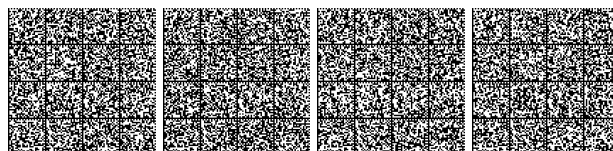
Se il finanziatore intende fornire al consumatore informazioni aggiuntive sul contratto di credito, queste sono riportate in un documento distinto, eventualmente allegato alle "*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*".

Oltre alle informazioni precontrattuali precedentemente elencate, il consumatore ha il diritto di ottenere gratuitamente, su richiesta, una copia del testo contrattuale idonea per la stipula. Questo diritto non sussiste se il finanziatore, al momento della richiesta, ha già comunicato al consumatore la propria intenzione di rifiutare la domanda di credito.

Nel caso di un contratto di credito in base al quale i pagamenti effettuati dal consumatore non comportano un immediato e corrispondente ammortamento dell'importo totale del credito, ma servono a costituire un capitale da investire secondo quanto stabilito dal contratto di credito o da un contratto accessorio, le informazioni da rendere ai sensi del presente paragrafo comprendono una dichiarazione chiara e concisa da cui risulti che, salvo diversa previsione contrattuale, non vi è una garanzia di rimborso dell'importo totale del credito prelevato in base al contratto di credito, anche quando siano state integralmente pagate le rate; ciò in quanto l'entità del rimborso dipende dal valore del capitale investito alla scadenza del termine previsto nel contratto. Resta ferma la disciplina sui prodotti finanziari prevista ai sensi del T.U.F.

4.2.2.2 Assistenza al consumatore

Ai sensi dell'articolo 124, comma 5, del T.U. il finanziatore fornisce al consumatore chiarimenti adeguati, in modo che questi possa valutare se il contratto di credito proposto sia adatto alle proprie esigenze e alla propria situazione finanziaria, eventualmente illustrandogli le informazioni precontrattuali che devono essere fornite, le caratteristiche essenziali dei prodotti proposti e gli effetti specifici che possono avere su di lui, incluse le conseguenze del mancato pagamento.

Il finanziatore assolve a tale obbligo adottando, conformemente a quanto previsto ai sensi della sezione XI, procedure interne volte ad assicurare che il consumatore possa – prima della conclusione del contratto e per tutto il periodo a disposizione per l'esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'articolo 125-*ter* del T.U. – rivolgersi, nei normali orari di lavoro, al finanziatore o a soggetti da questo incaricati per ottenere gratuitamente spiegazioni aventi ad oggetto:

- la documentazione precontrattuale fornitagli;
- le caratteristiche essenziali del prodotto offerto;
- gli effetti che possono derivargli dalla conclusione del contratto, in termini di obblighi economici e conseguenze del mancato pagamento.

Le procedure assicurano facilità di accesso alle spiegazioni e prevedono che il consumatore possa ottenerle oralmente o, comunque, attraverso tecniche di comunicazione a distanza che gli consentano – ove lo desideri – un'interazione individuale con gli addetti. Il finanziatore assicura che il personale incaricato di fornire i chiarimenti abbia un'adeguata e aggiornata conoscenza dei contratti di credito offerti, nonché dei diritti dei consumatori e delle regole previste dal capo II del titolo VI del T.U. e dalla presente sezione. Per specifici aspetti tecnici, il personale incaricato può indirizzare il consumatore verso l'utilizzo di adeguati strumenti di autovalutazione e di modelli di simulazione disponibili su internet.

4.2.3 *Aperture di credito in conto corrente e dilazioni di pagamento*

Il presente paragrafo si applica ai seguenti contratti di credito:

- aperture di credito in conto corrente da rimborsare su richiesta della banca o entro tre mesi dal prelievo;
- dilazioni di pagamento non gratuite e altre modalità agevolate di rimborso di un credito preesistente, concordate tra le parti a seguito di un inadempimento del consumatore (1).

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto di credito o da una proposta irrevocabile, il finanziatore gli fornisce le seguenti informazioni:

a) il tipo di contratto di credito;

b) la denominazione del finanziatore e l'indirizzo della sua sede amministrativa o della succursale con sede in Italia; nel caso di offerta attraverso intermediari del credito, vanno indicati anche il nome e il cognome o la denominazione e l'indirizzo del soggetto che entra in rapporto con il consumatore;

c) l'importo totale del credito;

d) la durata del contratto di credito;

e) il tasso di interesse, le condizioni che ne disciplinano l'applicazione e ogni indice o tasso di riferimento applicabile al tasso iniziale; tutte le spese derivanti dal contratto di credito (2) e le condizioni in presenza delle quali è

---

(1) Con riferimento alle dilazioni di pagamento e alle modalità agevolate di rimborso di un credito preesistente, la disciplina del presente paragrafo si applica a condizione che: i) l'accordo tra le parti offra al consumatore maggiori probabilità di evitare procedimenti giudiziari relativi all'inadempimento; ii) le condizioni dell'accordo non siano, nel loro complesso, meno favorevoli per il consumatore rispetto a quelle del contratto di credito iniziale.

(2) Per le aperture di credito in conto corrente questa voce riporta anche tutti gli oneri relativi allo sconfinamento extra-fido.

possibile un'eventuale modifica delle stesse, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;

f) il TAEG, illustrato mediante un'esemplificazione rappresentativa che deve indicare le ipotesi sulle quali si basa il calcolo di tale tasso. Per le aperture di credito regolate in conto corrente si applica l'allegato 5B;

g) le condizioni e le modalità per l'esercizio del diritto di recesso previsto dall'articolo 125-*quater* del T.U., da altre norme di legge o dal contratto di credito;

h) nel caso di apertura di credito in conto corrente, qualora sia previsto che il consumatore debba rimborsare su richiesta della banca le somme prelevate, l'avvertenza che al consumatore può essere richiesto in qualsiasi momento il rimborso;

i) il tasso degli interessi di mora, le condizioni in presenza delle quali esso può essere modificato e le eventuali penali previste per l'inadempimento;

j) il diritto del consumatore, se la domanda di credito è stata rifiutata dopo la consultazione di una banca dati, di essere informato immediatamente e gratuitamente del rifiuto della domanda e degli estremi della banca dati consultata secondo quanto previsto dal paragrafo 4.4.1;

k) l'eventuale limite temporale di validità dell'offerta illustrata nelle informazioni precontrattuali.

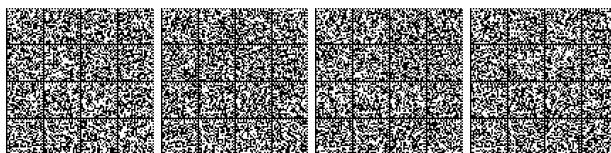
Per le dilazioni di pagamento e le modalità agevolate di rimborso di crediti preesistenti, a meno che non siano stipulate nella forma di apertura di credito in conto corrente da rimborsare su richiesta della banca o entro tre mesi dal prelievo, le informazioni precontrattuali previste dal presente paragrafo includono altresì:

a) l'importo, il numero e la scadenza delle rate e, ove previsto dal contratto, l'ordine con cui vengono imputati i pagamenti finalizzati al rimborso di saldi negativi ai quali sono applicati diversi tassi debitori;

b) il diritto al rimborso anticipato previsto dall'articolo 125-*sexies* del T.U. nonché, in presenza delle condizioni ivi stabilite, il diritto del creditore a ottenere un indennizzo a fronte del rimborso anticipato e le relative modalità di calcolo.

Le informazioni indicate nel presente paragrafo possono essere fornite, alternativamente:

i) attraverso il documento standard denominato "*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*", redatto in conformità del modello previsto nell'Allegato 4D. Attraverso questo documento sono altresì soddisfatti gli obblighi informativi previsti dagli articoli 67-*quater*, commi 1 e 2, 67-*quinquies*, 67-*sexies*, 67-*septies* e 67-*octies* del Codice del Consumo;

ii) attraverso un documento, diverso da quello indicato *sub* i), redatto nel rispetto dei criteri generali previsti dalla sezione I, paragrafo 1.4 (in caso di uso di tecniche di comunicazione a distanza, dovranno essere altresì fornite le ulteriori informazioni previste dagli articoli 67-*quater*, commi

1 e 2, 67-*quinquies*, 67-*sexies*, 67-*septies* e 67-*octies* del Codice del Consumo);

iii) limitatamente alle aperture di credito in conto corrente, includendole nel foglio informativo e nel documento di sintesi del conto corrente secondo quanto previsto dalla sezione II e dall'allegato 4A (in questo caso, in deroga al paragrafo 6 della sezione II, il documento di sintesi è fornito al consumatore obbligatoriamente e gratuitamente prima che egli sia vincolato dal contratto o da una proposta irrevocabile) e, se sono impiegate tecniche di comunicazione a distanza, dalla sezione V, paragrafo 2.2.

Il consumatore ha il diritto di ottenere gratuitamente, su richiesta, una copia del testo contrattuale idonea per la stipula. Questo diritto non sussiste se il finanziatore, al momento della richiesta, ha già comunicato al consumatore la propria intenzione di rifiutare la domanda di credito.

Ai contratti di cui al presente paragrafo non si applica l'obbligo del finanziatore di fornire al consumatore chiarimenti adeguati sul contratto di credito ai sensi dell'articolo 124, comma 5, del T.U. e del paragrafo 4.2.2.2.

4.2.4 *Tasso annuo effettivo globale*

Il TAEG è il tasso che rende uguali, su base annua, i valori attualizzati di tutti gli impegni (prelievi, rimborsi e spese), esistenti o futuri, oggetto di accordo tra il finanziatore e il consumatore. Il TAEG è calcolato secondo la formula matematica riportata negli allegati 5B (per le aperture di credito in conto corrente) e 5C (per i contratti diversi dalle aperture di credito in conto corrente).

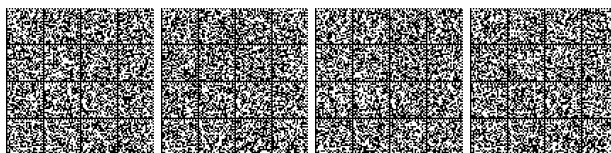
Il TAEG è comprensivo degli interessi e di tutti i costi, inclusi gli eventuali compensi di intermediari del credito, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il finanziatore è a conoscenza, escluse le spese notarili.

Nel TAEG sono inclusi i costi, di cui il finanziatore è a conoscenza, relativi a servizi accessori connessi con il contratto di credito e obbligatori per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni offerte (1).

Il calcolo del TAEG è fondato sull'ipotesi che il contratto di credito rimarrà valido per il periodo di tempo convenuto e che il creditore e il consumatore adempiranno ai loro obblighi nei termini ed entro le date convenuti nel contratto di credito.

Se un contratto di credito contiene clausole che permettono di modificare il tasso debitore o le altre spese computate nel TAEG, ma in modo non quantificabile al momento del calcolo del TAEG stesso, si ipotizza che il tasso debitore e le altre

---

(1) Qualora, per motivi connessi con la responsabilità civile riveniente dalla circostanza che il finanziatore è proprietario del bene oggetto di finanziamento (come nel leasing), il processo di erogazione del credito richieda l'acquisizione di una polizza per la responsabilità civile per la conduzione di un veicolo, i relativi costi non sono inclusi nel TAEG se il contratto di assicurazione non è stato offerto dal finanziatore.

spese rimarranno invariati rispetto al livello iniziale e si applicheranno fino alla scadenza del contratto di credito.

Dal calcolo del TAEG sono comunque escluse:

- le eventuali penali che il consumatore è tenuto a pagare per la mancata esecuzione di uno qualsiasi degli obblighi stabiliti dal contratto di credito, compresi gli interessi di mora;
- le spese, diverse dal prezzo d'acquisto, che competono al consumatore all'atto dell'acquisto, indipendentemente dal fatto che si tratti di acquisto di merci o servizi, tramite pagamento in contanti o a credito.

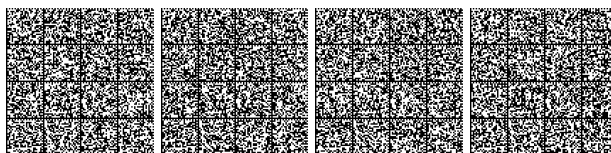
Nel costo totale del credito sono inclusi – se oggetto di accordo tra finanziatore e consumatore – anche i costi di gestione del conto sul quale vengono registrate le operazioni di pagamento e i prelievi, i costi relativi all'utilizzazione di mezzi di pagamento che permettano di effettuare pagamenti e prelievi e tutti gli altri costi relativi alle operazioni di pagamento. Qualora il conto possa essere utilizzato anche per operazioni diverse da quelle connesse al contratto di credito, il costo totale del credito include i seguenti costi di gestione ad esso correlati: i) costi fissi (anche se volti a remunerare servizi estranei al finanziamento); ii) costi variabili in funzione dell'utilizzo del solo finanziamento. I costi di gestione del conto, anche se oggetto di accordo tra finanziatore e consumatore, non sono inclusi ove ricorrano congiuntamente le seguenti condizioni: i) l'apertura del conto è facoltativa; ii) i costi correlati al conto sono indicati in modo chiaro e distinto nel contratto di credito, o in qualsiasi altro contratto concluso con il consumatore. In caso di aperture di credito in conto corrente, i costi di gestione del conto corrente sono calcolati nel TAEG secondo quanto previsto dall'allegato 5B.

4.2.5 *Offerta attraverso intermediari del credito*

L'intermediario del credito di cui il finanziatore eventualmente si avvalga è anch'egli tenuto all'assolvimento degli obblighi previsti dai paragrafi 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4.

Questi obblighi, tuttavia, non si applicano ai fornitori di merci o prestatori di servizi che agiscono come intermediari del credito a titolo accessorio. Nel caso in cui nell'offerta di contratti di credito il finanziatore si avvalga di questi soggetti, egli rimane comunque responsabile dell'adozione di misure atte a garantire che il consumatore riceva, anche tramite l'intermediario del credito, le informazioni previste ai sensi dei paragrafi 4.2.1, 4.2.2.1, 4.2.3, 4.2.4 e possa ottenere l'assistenza prevista dal paragrafo 4.2.2.2.

Gli intermediari del credito indicano, negli annunci pubblicitari e negli altri documenti destinati ai consumatori, a quale titolo operano, entro quali limiti possono svolgere la propria attività e, in particolare, se siano legati da rapporti contrattuali con uno o più finanziatori oppure agiscano in qualità di mediatori.

Nei casi in cui l'intermediario del credito può richiedere al consumatore il pagamento di un compenso per i suoi servizi (mediazione creditizia), ai sensi dell'articolo 125-*novies*, comma 2, del T.U. il compenso è comunicato al consumatore e costituisce oggetto di accordo su supporto cartaceo o su altro

supporto durevole, prima della conclusione del contratto di credito. I mediatori assolvono a questi obblighi applicando quanto previsto ai sensi della sezione VIII.

Il mediatore creditizio comunica al finanziatore, secondo le modalità tra loro concordate, l'ammontare del compenso che il consumatore è tenuto a versargli, comunque in tempo utile affinché il finanziatore possa includerlo nel calcolo del TAEG secondo quanto previsto dal paragrafo 4.2.4.

4.3 *Valutazione del merito creditizio del consumatore*

Ai sensi dell'articolo 124-*bis* del T.U. il finanziatore, prima di concludere il contratto di credito o di concedere al consumatore un aumento significativo dell'importo totale del credito, effettua una valutazione del merito creditizio del consumatore sulla base di informazioni adeguate, se del caso fornite dal consumatore stesso e, ove necessario, ottenute consultando una banca dati pertinente.

In attuazione dell'articolo 6 del decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 3 febbraio 2011, le banche assolvono all'obbligo previsto dall'articolo 124-*bis* del T.U. applicando le disposizioni relative alla valutazione del merito creditizio previste dalla Circolare della Banca d'Italia n. 229 del 21 aprile 1999 (*Istruzioni di vigilanza per le banche*), titolo IV, capitolo 11, sezione II, paragrafo 2.1. Per le banche che adottano il metodo IRB si applicano altresì le previsioni contenute nel titolo II, capitolo I, parte seconda, della Circolare della Banca d'Italia n. 263 del 27 dicembre 2006 (*Nuove disposizioni di vigilanza prudenziale per le banche*).

Per quanto concerne i finanziatori disciplinati dal titolo V del T.U., nelle more dell'adozione della disciplina prevista ai sensi dell'articolo 108, comma 1, del T.U., come sostituito dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni:

- gli intermediari iscritti nell'elenco speciale previsto dall'articolo 107 del T.U. applicano la Circolare della Banca d'Italia n. 216 del 5 agosto 1996 (*Istruzioni di Vigilanza per gli Intermediari Finanziari iscritti nell'«Elenco Speciale»*), parte prima, capitolo VI, sezione III, paragrafi 1 e 3. Gli intermediari che adottano il metodo IRB applicano altresì le previsioni contenute nella Parte Prima, Capitolo V, sezione III, paragrafo 3.3 della medesima Circolare;
- gli intermediari iscritti nel solo elenco generale previsto dall'articolo 106 del T.U. applicano la Circolare della Banca d'Italia n. 216 del 5 agosto 1996, parte prima, capitolo VI, sezione III, paragrafo 1, in quanto compatibile con la loro natura e limitatamente alle disposizioni concernenti le fasi di istruttoria ed erogazione del finanziamento.

Gli istituti di pagamento applicano il provvedimento della Banca d'Italia del 15 febbraio 2010 ("*Disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento*"), capitolo VI, allegato A, paragrafo 3.

I finanziatori di Stati dell'Unione Europea diversi dall'Italia ai quali non si applicano le disposizioni sopra indicate svolgono la valutazione del merito di

credito ai sensi dell'articolo 124-*bis* del T.U. conformemente alla disciplina del paese di appartenenza.

4.4 *Banche dati*

4.4.1 Informazione del consumatore

Il presente paragrafo si applica ai casi in cui, per la valutazione del merito creditizio del consumatore, il finanziatore si avvale delle informazioni presenti in una banca dati.

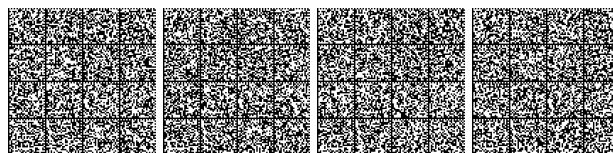
Se la domanda di credito è stata rifiutata dopo che è stata consultata una banca dati, il finanziatore informa il consumatore immediatamente e gratuitamente del rifiuto della domanda e degli estremi identificativi dei sistemi di informazione creditizia consultati e dei rispettivi gestori (art. 125 del T.U.).

Il finanziatore:

- informa preventivamente il consumatore – unitamente all'invio di altre comunicazioni e solleciti o in via autonoma – la prima volta che segnala a una banca dati informazioni "negative" sul suo conto;
- assicura che le informazioni comunicate alle banche dati siano esatte e aggiornate e rettifica prontamente i dati in caso di errori;
- informa il consumatore sugli effetti che le informazioni negative registrate a suo nome in una banca dati possono avere sulla sua capacità di accedere al credito.

Resta fermo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, (*Codice in materia di protezione dei dati personali*) nonché, con riferimento alla disciplina delle banche dati, dalla Circolare della Banca d'Italia n. 139 dell'11 febbraio 1991 (*Centrale dei rischi - Istruzioni per gli intermediari creditizi*) e dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 8 del 16 novembre 2004 (*Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti*).

4.4.2 Finanziatori di Stati membri dell'Unione Europea diversi dall'Italia

Ai sensi del decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 3 febbraio 2011, l'accesso su base non discriminatoria alle banche dati contenenti informazioni nominative sul credito ("banche dati"), previsto dall'articolo 125 del T.U., è consentito ai finanziatori degli Stati membri dell'Unione Europea abilitati in conformità della legislazione dello Stato membro di appartenenza o in cui comunque operano ("finanziatori"), i quali intendono acquisire informazioni su un consumatore che abbia richiesto o ricevuto un finanziamento disciplinato dalla

direttiva 2008/48/CE o su soggetti col medesimo coobbligati, anche in solido. Le informazioni così acquisite possono essere utilizzate esclusivamente per la valutazione del merito di credito del consumatore.

L'accesso alle banche dati da parte di finanziatori degli Stati membri dell'Unione Europea diversi dall'Italia è consentito entro limiti e a condizioni contrattuali non discriminatori rispetto a quelli previsti per i finanziatori aventi sede o comunque insediati in Italia ("finanziatori italiani"). In particolare sono praticate condizioni equivalenti con riguardo ai costi e alla qualità del servizio di accesso ai dati, alle modalità per la sua fruizione, alla quantità e tipologia di informazioni fornite.

I gestori delle banche dati possono subordinare l'accesso dei finanziatori degli Stati membri dell'Unione Europea diversi dall'Italia alla comunicazione, da parte di questi ultimi, delle informazioni in loro possesso sul consumatore per cui è stata interrogata la banca dati, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali. Sono fatte salve le eventuali limitazioni previste dalla legislazione dello Stato di appartenenza del finanziatore.

5. Contratti

5.1 Forma

I contratti di credito sono redatti in forma scritta (art. 125-*bis* del T.U.).

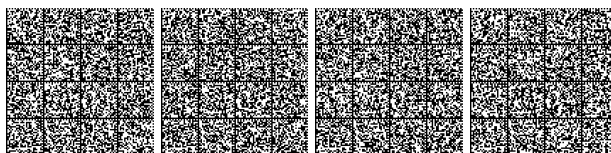
Il documento informatico soddisfa i requisiti della forma scritta nei casi previsti dalla legge (1).

Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo; la nullità può essere fatta valere solo dal consumatore.

Un esemplare del contratto è consegnato al consumatore. La consegna, quando ha a oggetto una copia cartacea, è attestata mediante apposita sottoscrizione del consumatore, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta sull'esemplare del contratto conservato dal finanziatore.

Nella conclusione dei contratti mediante strumenti informatici o telematici i finanziatori osservano, oltre alla disciplina prevista dalle presenti disposizioni, anche le norme legislative o regolamentari specificamente stabilite per l'utilizzo di tali tecniche.

---

(1) In particolare, ai sensi dei commi 1-*bis* e 2 dell'articolo 20 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, l'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta è liberamente valutabile in giudizio, tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità ed immodificabilità. Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale, formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 del medesimo decreto legislativo, che garantiscano l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immodificabilità del documento, soddisfa comunque il requisito della forma scritta.

In caso di offerta contestuale di più contratti, non collegati ai sensi dell'articolo 121, comma 1, lettera d), del T.U., per i quali è richiesta la forma scritta, il consenso del consumatore viene acquisito distintamente per ciascun contratto attraverso documenti separati.

5.2 *Contenuto dei contratti*

Il presente paragrafo disciplina le informazioni che il finanziatore deve includere nei contratti di credito. In particolare:

- il sotto-paragrafo 5.2.1 riguarda la generalità dei contratti di credito con l'esclusione di quelli disciplinati dal paragrafo 5.2.2;
- il sotto-paragrafo 5.2.2 contiene regole specifiche relative ad alcune tipologie di apertura di credito.

Fermo restando che le parti possono articolare liberamente il testo del contratto, purché in conformità con quanto richiesto dalla presente sezione, la Banca d'Italia, nell'esercizio delle proprie funzioni, ritiene che le informazioni relative alle condizioni economiche si possono reputare in ogni caso chiare e concise quando il contratto fa rinvio alle "*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*", che in questo caso sono allegate al contratto e ne costituiscono il frontespizio.

Per quanto non diversamente disposto nel presente paragrafo e nei sotto-paragrafi 5.2.1 e 5.2.2, ai contratti di credito ai consumatori si applica, in quanto compatibile, il paragrafo 3 della sezione III.

5.2.1 *Contratti di credito*

I contratti di credito indicano in modo chiaro e conciso:

a) il tipo di credito;

b) il nome, il cognome e l'indirizzo del consumatore, la denominazione del finanziatore e l'indirizzo della sua sede amministrativa o della succursale con sede in Italia; nel caso di offerta attraverso intermediari del credito, vanno indicati anche il nome e il cognome o la denominazione e l'indirizzo del soggetto che entra in rapporto con il consumatore;

c) la durata del contratto di credito;

d) l'importo totale del credito e le condizioni di utilizzo;

e) nel caso di contratti di credito collegati, l'indicazione del bene o del servizio oggetto del contratto e il relativo prezzo in contanti;

f) il tasso di interesse, le condizioni che ne disciplinano l'applicazione e, se disponibile, ogni indice o tasso di riferimento applicabile al tasso iniziale, nonché le condizioni temporali e le modalità per l'eventuale modifica del tasso di interesse, ove consentita ai sensi dell'articolo 118 del T.U.

Qualora il contratto preveda l'applicazione di tassi di interesse diversi al variare di determinate circostanze, le informazioni previste dalla presente lettera vanno fornite con riferimento a ciascuno dei tassi applicabili;

g) il TAEG e l'importo totale dovuto dal consumatore, calcolati al momento della conclusione del contratto, con l'indicazione delle ipotesi sulle quali si basa il calcolo del TAEG.

h) l'importo, il numero e la periodicità delle rate e, ove previsto dal contratto, l'ordine con cui vengono imputati i pagamenti finalizzati al rimborso di saldi negativi ai quali sono applicati diversi tassi debitori;

i) per i pagamenti di spese e interessi senza ammortamento del capitale, un estratto dei periodi e delle condizioni di pagamento degli interessi e delle spese correlate, ricorrenti e non ricorrenti;

j) tutte le spese derivanti dal contratto di credito, ivi incluse: quando per la stipulazione del contratto è obbligatoria l'apertura di un conto sul quale regolare i rimborsi e i prelievi effettuati dal consumatore, le spese di gestione di questo conto; le spese connesse all'utilizzazione dei mezzi di pagamento che consentono di effettuare rimborsi e prelievi (1); le condizioni in presenza delle quali è possibile una modifica delle spese, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;

k) il tasso degli interessi di mora applicabile al momento della conclusione del contratto, le condizioni in presenza delle quali questo tasso può essere modificato, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, e le eventuali penali previste per l'inadempimento;

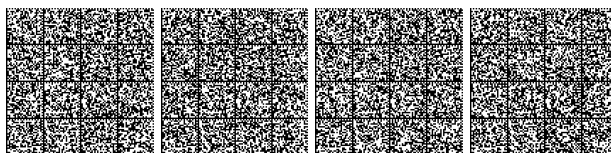
l) una chiara avvertenza delle conseguenze alle quali il consumatore può andare incontro in caso di mancato pagamento di una o più rate;

m) se necessarie, l'esistenza di spese notarili;

n) le garanzie e le assicurazioni, ove previste (fermo restando l'obbligo di sottoscrivere documenti separati ai sensi dell'articolo 125-*bis*, comma 3, del T.U.);

o) l'esistenza del diritto di recesso e i termini e le condizioni per esercitarlo (secondo una delle modalità previste dall'articolo 64, comma 2, del Codice del Consumo), ivi incluse le informazioni sull'obbligo del consumatore di rimborsare il capitale prelevato e di corrispondere gli interessi, secondo quanto previsto dall'articolo 125-*ter* del T.U., nonché l'importo giornaliero degli interessi da corrispondere in caso di recesso; se si tratta di un contratto di credito al quale non si applicano le disposizioni in materia di recesso, va indicata l'inesistenza di questo diritto;

---

(1) Per le aperture di credito in conto corrente questa voce riporta anche tutti gli oneri relativi allo sconfinamento extra-fido.

p) in caso di contratti di credito collegati, l'indicazione dei diritti spettanti al consumatore ai sensi dell'articolo 125-*quinquies* del T.U. e le condizioni per esercitarli;

q) il diritto del consumatore al rimborso anticipato previsto dall'articolo 125-*sexies*, comma 1, del T.U. e la procedura per effettuarlo nonché, in presenza delle condizioni ivi stabilite, il diritto del creditore a ottenere, ai sensi dell'articolo 125-*sexies*, comma 2, del T.U., un indennizzo a fronte del rimborso anticipato e le relative modalità di calcolo (1);

r) la procedura per l'esercizio del diritto di recesso previsto dall'articolo 125-*quater* del T.U., da altre norme di legge o dal contratto;

s) i mezzi di tutela stragiudiziale (reclami e ricorsi) di cui il consumatore può avvalersi, ivi compresi i sistemi di risoluzione delle controversie ai sensi dell'articolo 128-*bis* del T.U. (Arbitro Bancario Finanziario), e le modalità per accedervi;

t) le ulteriori condizioni eventualmente previste nel contratto;

u) l'indicazione che il finanziatore è soggetto ai controlli esercitati dalla Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale, 91 - 00184 Roma.

In caso di ammortamento del capitale di un contratto di credito a durata determinata, il contratto indica, oltre alle informazioni precedentemente elencate, il diritto del consumatore di ricevere in qualsiasi momento del rapporto, su sua richiesta e senza spese, una tabella di ammortamento. La tabella di ammortamento riporta:

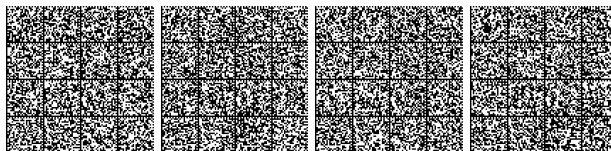
— gli importi dovuti, le relative scadenze e le condizioni di pagamento;

— il piano di ammortamento del capitale, che rappresenta la ripartizione di ciascun rimborso periodico;

— gli interessi e gli eventuali costi aggiuntivi; se il tasso non è fisso ovvero se i costi aggiuntivi possono essere modificati nel corso del rapporto, è indicata in modo chiaro e conciso la circostanza che i dati riportati nella tabella sono validi fino alla successiva modifica del tasso di interesse o dei costi aggiuntivi, conformemente a quanto previsto nel contratto.

Nel caso di un contratto di credito in base al quale i pagamenti effettuati dal consumatore non comportano un immediato e corrispondente ammortamento dell'importo totale del credito, ma servono a costituire un capitale da investire secondo quanto stabilito dal contratto di credito o da un contratto accessorio, il contratto riporta una dichiarazione chiara e concisa da cui risulti che, salvo diverso accordo tra le parti, non vi è una garanzia di rimborso dell'importo totale del credito prelevato in base al contratto di credito, anche quando siano state integralmente pagate le rate; ciò in quanto l'entità del rimborso dipende dal valore

---

(1) Nei contratti di credito con cessione del quinto dello stipendio o della pensione e nelle fattispecie assimilate, le modalità di calcolo della riduzione del costo totale del credito a cui il consumatore ha diritto in caso di estinzione anticipata includono l'indicazione degli oneri che maturano nel corso del rapporto e che devono quindi essere restituiti per la parte non maturata, dal finanziatore o da terzi, al consumatore, se questi li ha corrisposti anticipatamente al finanziatore (cfr. altresì, sezione XI, paragrafo 2).

del capitale investito alla scadenza del termine previsto nel contratto. Resta ferma la disciplina sui prodotti finanziari prevista ai sensi del T.U.F.

5.2.2 *Aperture di credito in conto corrente*

I contratti di apertura di credito in conto corrente da rimborsare su richiesta della banca o entro tre mesi dal prelievo riportano in modo chiaro e conciso, oltre alle informazioni previste alle lettere a), b), c), d) e f) del paragrafo 5.2.1, le seguenti indicazioni:

- il TAEG e il costo totale del credito, calcolati al momento della conclusione del contratto, con l'indicazione delle ipotesi sulle quali si basa il calcolo del TAEG;
- qualora sia previsto che il consumatore debba rimborsare su richiesta della banca le somme prelevate, l'avvertenza che al consumatore può essere richiesto in qualsiasi momento il rimborso del credito;
- tutte le spese che possono essere addebitate al consumatore (1) e le condizioni in presenza delle quali è possibile un'eventuale modifica delle stesse, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali.

5.3 *Cessione del credito e del contratto di credito*

Ai sensi dell'articolo 125-*septies* del T.U., in caso di cessione del credito o del contratto di credito, il consumatore può sempre opporre al cessionario tutte le eccezioni che poteva far valere nei confronti del cedente, ivi inclusa la compensazione, anche in deroga all'articolo 1248 del codice civile.

Il finanziatore notifica individualmente al consumatore la cessione attraverso un supporto cartaceo o altro supporto durevole in maniera tempestiva. Con riguardo all'efficacia della cessione, resta fermo quanto previsto dagli articoli 1264, 1265 e 1407 del codice civile. Le comunicazioni previste ai sensi del presente paragrafo sono effettuate secondo quanto previsto ai sensi dell'articolo 58 del T.U., in caso di cessione di rapporti giuridici ai sensi del medesimo articolo 58 del T.U., e dell'articolo 4 della legge n. 130/1999, in caso di cartolarizzazione dei crediti.

La comunicazione individuale della cessione non è necessaria se il creditore originario, in forza di un accordo con il cessionario, continua a gestire il credito nei confronti del consumatore.

---

(1) Questa voce riporta anche tutti gli oneri relativi allo sconfinamento extra-fido.

6. Comunicazioni alla clientela

6.1 Modifiche delle condizioni contrattuali

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali si applica l'articolo 118 del T.U. Se la modifica – in conformità di questo articolo – ha a oggetto il tasso di interesse, la comunicazione al consumatore indica altresì le eventuali conseguenze della modifica sull'importo e sulla periodicità delle rate.

Per le modifiche del tasso di interesse connesse a variazioni di tassi di riferimento, il contratto può prevedere che - se il nuovo tasso di riferimento è reso pubblico con mezzi appropriati ed è disponibile presso le dipendenze del finanziatore - le informazioni sulle modifiche del tasso di interesse siano fornite periodicamente in forma scritta, su supporto cartaceo o altro supporto durevole preventivamente accettato.

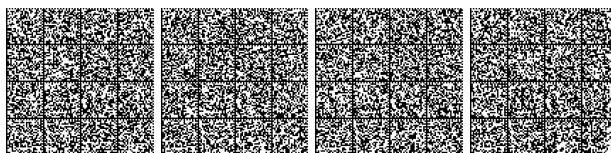
6.2 Contenuto e modalità delle comunicazioni

Ai sensi dell'articolo 125-*bis*, comma 4, del T.U., nei contratti di credito di durata il finanziatore fornisce periodicamente al consumatore, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, una comunicazione completa e chiara in merito allo svolgimento del rapporto.

La comunicazione è effettuata almeno una volta l'anno ed è volta ad assicurare che il consumatore abbia un quadro aggiornato dell'andamento del rapporto. Essa riporta ogni informazione rilevante a questo fine, nonché tutte le movimentazioni, anche mediante voci sintetiche di costo.

Si applicano la sezione IV, paragrafo 3.1, per quanto riguarda la scelta dello strumento impiegato per la comunicazione, e l'articolo 127-*bis* del T.U.

Nei contratti di credito a durata determinata il consumatore ha il diritto di chiedere e ottenere gratuitamente dal finanziatore, in qualsiasi momento del rapporto, la tabella di ammortamento prevista al paragrafo 5.2.1.

Per le aperture di credito in conto corrente, ivi comprese quelle disciplinate dal paragrafo 4.2.3, la comunicazione, sotto forma di estratto conto, indica: il periodo al quale l'estratto conto si riferisce; gli importi prelevati e la data del prelevamento; il saldo e la data dell'estratto conto precedente; il nuovo saldo; la data e l'importo dei rimborsi effettuati; il tasso di interesse applicato; le eventuali spese addebitate; l'eventuale importo minimo da pagare. Il consumatore è altresì informato degli aumenti del tasso di interesse o delle spese a suo carico, secondo quanto previsto dal paragrafo 6.1. Queste informazioni possono essere fornite nell'ambito dell'informativa periodica sul conto corrente; in questo caso si applica la sezione IV, paragrafi 1 e 3.

6.3 Sconfinamenti

Ai sensi dell'articolo 125-*octies* del T.U., in caso di sconfinamento consistente che si protragga per oltre un mese, il creditore comunica al consumatore, in forma scritta, su supporto cartaceo o altro supporto durevole preventivamente concordato:

— lo sconfinamento

— l'importo interessato

— il tasso di interesse

— le penali, le spese o gli interessi di mora eventualmente applicabili.

Lo sconfinamento è consistente quando riguarda un importo pari o superiore a uno dei seguenti:

— 300 euro in assenza di apertura di credito;

— il 5 per cento dell'importo totale del credito previsto da un contratto di apertura di credito, ove esistente.

La comunicazione dello sconfinamento è effettuata entro tre giorni lavorativi successivi al compimento di un mese dal momento in cui lo sconfinamento è divenuto consistente; essa non è necessaria se è stata effettuata, al superamento di una delle soglie, in un momento antecedente.

Restano fermi gli obblighi relativi alle comunicazioni periodiche sul conto corrente previsti dalla sezione IV, paragrafi 1 e 3.

7. Carte di credito

La presente sezione si applica alle carte di credito diverse dalle c.d. "carte di credito *charge*". Ai fini della presente sezione si considerano "carte di credito *charge*" quelle aventi le seguenti due caratteristiche:

- il rimborso deve avvenire in un'unica soluzione ed entro tre mesi che decorrono dall'ultimo giorno del mese in cui è stata effettuata l'operazione di pagamento mediante l'utilizzo della carta;
- non sono previsti tassi di interesse né commissioni significative. Le commissioni (es. canone periodico) non sono significative se: i) remunerano esclusivamente i servizi di pagamento propri di questo strumento e le ulteriori funzioni non creditizie eventualmente connesse (es. servizi di fidelizzazione); e ii) non variano in relazione all'ammontare dei fondi trasferiti mediante le operazioni di pagamento effettuate tramite la carta, anche se sono fissate in termini percentuali.

Alle carte di credito disciplinate dalla presente sezione si applicano anche le pertinenti disposizioni contenute nella sezione VI, con le modalità che seguono:

- le informazioni previste dal paragrafo 4.1.1 della sezione VI, ulteriori rispetto a quelle richieste dal paragrafo 4.2.2.1 della presente sezione, sono fornite al consumatore con un documento separato (1). Non si applica, per quanto riguarda le modalità di messa a disposizione e consegna delle informazioni, il paragrafo 4.1.1 della sezione VI;
- le comunicazioni in corso di rapporto relative alle carte di credito sono disciplinate dal paragrafo 6 della sezione VI (non si applica il paragrafo 6.2 della presente sezione).

8. Disciplina transitoria

Ai sensi dell'articolo 3, comma 3, del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni, i finanziatori e gli intermediari del credito si adeguano alla disciplina del capo II del titolo VI del T.U. (come sostituito dal medesimo decreto legislativo) e alle disposizioni contenute nella presente sezione entro 90 giorni dall'entrata in vigore di queste ultime.

In conformità dell'articolo 30 della direttiva 2008/48/CE, ai contratti di credito a tempo indeterminato conclusi prima del termine previsto dall'articolo 3, comma 3, del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni si applicano:

- i seguenti articoli del capo II del titolo VI del T.U., come sostituiti dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni: 125-*bis*, commi 2 e 4, 125-*quater*, 125-*septies*, 125-*octies*;
- i seguenti paragrafi della presente sezione: 5.3, 6.1, 6.2 (limitatamente alle aperture di credito in conto corrente), 6.3.

Per i rimanenti aspetti disciplinati dal capo II del titolo VI del T.U., come sostituito dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni, si applicano, se esistenti, le corrispondenti disposizioni vigenti al 19 settembre 2010.

9. Norme di legge in materia di recesso, inadempimento del fornitore, rimborso anticipato

Nei successivi sotto-paragrafi si riporta, per comodità di consultazione, quanto previsto dagli articoli del capo II del T.U., come sostituito dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni, relativi al recesso dai contratti di credito, alle conseguenze dell'inadempimento del fornitore e alla disciplina del rimborso anticipato del credito.

---

(1) Le informazioni supplementari possono essere fornite attraverso: i) un documento allegato alle "*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*"; ii) il testo del contratto.

9.1 *Recesso* (articolo 125-*ter* del TU)

Ai sensi dell'articolo 125-*ter* del T.U., il consumatore può recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni; il termine decorre dalla conclusione del contratto o, se successivo, dal momento in cui il consumatore riceve tutte le condizioni e le informazioni previste ai sensi dell'articolo 125-*bis*, comma 1 (cfr. i paragrafi 4.2.2.1 e 4.2.3). In caso di tecniche di comunicazione a distanza il temine è calcolato secondo l'articolo 67-*duodecies*, comma 3, del Codice del consumo.

Il consumatore che recede:

— ne dà comunicazione al finanziatore inviandogli, prima della scadenza del termine per l'esercizio del recesso, una comunicazione secondo le modalità prescelte nel contratto tra quelle previste dall'articolo 64, comma 2, del Codice del consumo;

— se il contratto ha avuto esecuzione in tutto o in parte, entro trenta giorni dall'invio della comunicazione di recesso, restituisce il capitale e paga gli interessi maturati fino al momento della restituzione, calcolati secondo quanto stabilito dal contratto. Inoltre, rimborsa al finanziatore le somme non ripetibili da questo corrisposte alla pubblica amministrazione. Nessuna altra somma può essere pretesa del finanziatore.

Il recesso disciplinato dall'articolo 125-*ter* del T.U. si estende automaticamente, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore, ai contratti aventi a oggetto servizi accessori connessi con il contratto di credito, se tali servizi sono resi dal finanziatore oppure da un terzo sulla base di un accordo col finanziatore. L'esistenza dell'accordo è presunta. È ammessa, da parte del terzo, la prova contraria.

Salve le disposizioni concernenti il termine e le modalità per l'esercizio del recesso (articolo 125-*ter* del T.U., commi 1 e 2), ai contratti di credito non si applicano gli articoli 64, 65, 66, 67-*duodecies* e 67-*terdecies* del Codice del consumo.

Ai sensi dell'articolo 122, commi 3 e 4, del T.U., le previsioni sul recesso di cui all'articolo 125-*ter* non si applicano alle dilazioni di pagamento disciplinate dal paragrafo 4.2.3, né ai contratti di locazione finanziaria (leasing) che, anche sulla base di accordi separati, non comportano l'obbligo di acquisto della cosa locata da parte del consumatore.

9.2 *Contratti a tempo indeterminato* (articolo 125-*quater* del T.U.)

Al recesso disciplinato dall'articolo 125-*ter* del T.U. si affianca quello previsto dall'articolo 125-*quater* per i contratti di credito a tempo indeterminato.

In questo tipo di contratti (ad eccezione delle aperture di credito in conto corrente da rimborsare su richiesta della banca o entro tre mesi dal prelievo: cfr. l'articolo 122, comma 2, del T.U.), il consumatore ha il diritto di recedere in ogni

momento senza penalità e senza spese. Il contratto può prevedere un preavviso non superiore a un mese.

I contratti di credito a tempo indeterminato possono prevedere il diritto del finanziatore a:

— recedere dal contratto con un preavviso di almeno due mesi, comunicato al consumatore su supporto cartaceo o altro supporto durevole;

— sospendere, per una giusta causa, l'utilizzo del credito da parte del consumatore, dandogliene comunicazione su supporto cartaceo o altro supporto durevole in anticipo e, ove ciò non sia possibile, immediatamente dopo la sospensione.

9.3 *Inadempimento del fornitore* (articolo 125-*quinquies* del T.U.)

Nei contratti di credito collegati (1), in caso di inadempimento da parte del fornitore dei beni o dei servizi il consumatore, dopo aver inutilmente effettuato la costituzione in mora del fornitore, ha diritto alla risoluzione del contratto di credito, se con riferimento al contratto di fornitura di beni o servizi ricorrono le condizioni di cui all'articolo 1455 del codice civile (cioè che l'inadempimento del fornitore non abbia scarsa importanza avuto riguardo all'interesse del consumatore).

La risoluzione del contratto di credito comporta l'obbligo del finanziatore di rimborsare al consumatore le rate già pagate, nonché ogni altro onere eventualmente applicato. La risoluzione del contratto di credito non comporta l'obbligo del consumatore di rimborsare al finanziatore l'importo che sia stato già versato al fornitore dei beni o dei servizi. Il finanziatore ha il diritto di ripetere detto importo nei confronti del fornitore stesso.

In caso di locazione finanziaria (leasing) il consumatore, dopo aver inutilmente effettuato la costituzione in mora del fornitore, può chiedere al finanziatore di agire per la risoluzione del contratto. La richiesta al fornitore determina la sospensione del pagamento dei canoni. La risoluzione del contratto di fornitura determina la risoluzione di diritto, senza penalità e oneri, del contratto di locazione finanziaria. La risoluzione del contratto di locazione finanziaria comporta i medesimi effetti, in termini di rimborsi, previsti dall'articolo 125-*quinquies*, comma 2, del T.U. con riferimento alla generalità dei contratti di credito.

I diritti previsti dall'articolo 125-*quinquies* del T.U. possono essere fatti valere anche nei confronti del terzo al quale il finanziatore abbia ceduto i diritti derivanti dal contratto di credito.

Ai sensi dell'articolo 122, comma 4, del T.U., l'articolo 125-*quinquies* non si applica alle dilazioni di pagamento disciplinate dal paragrafo 4.2.3.

---

(1) Cfr. anche l'articolo 67, comma 6, del Codice del Consumo, come sostituito dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, secondo cui il contratto di credito collegato si intende risolto di diritto, senza alcuna penalità, nel caso in cui il consumatore eserciti il diritto di recesso da un contratto di fornitura di beni o servizi disciplinato dal titolo III del Codice del Consumo.

9.4 Rimborso anticipato (articolo 125-*sexies* del T.U.)

Il consumatore può rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto al finanziatore. In tal caso il consumatore ha diritto a una riduzione del costo totale del credito, pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la vita residua del contratto.

In caso di rimborso anticipato, il finanziatore ha diritto a un indennizzo equo e oggettivamente giustificato per eventuali costi direttamente collegati al rimborso anticipato del credito. L'indennizzo non può superare l'1 per cento dell'importo rimborsato in anticipo, se la vita residua del contratto è superiore a un anno, ovvero lo 0,5 per cento del medesimo importo, se la vita residua del contratto e' pari o inferiore a un anno. In ogni caso, l'indennizzo non può superare l'importo degli interessi che il consumatore avrebbe pagato per la vita residua del contratto (1).

L'indennizzo non è dovuto se:

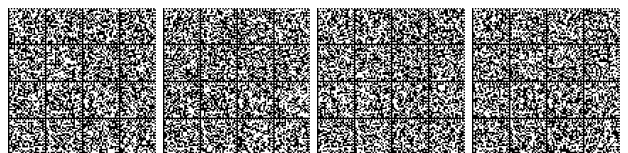
— il rimborso anticipato è effettuato in esecuzione di un contratto di assicurazione destinato a garantire il credito;

— il rimborso anticipato riguarda un contratto di apertura di credito;

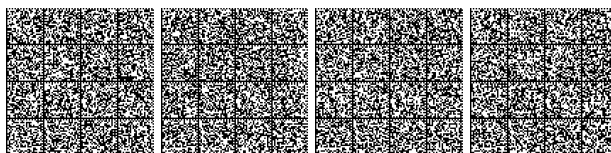
— il rimborso anticipato ha luogo in un periodo in cui non si applica un tasso di interesse espresso da una percentuale specifica fissa predeterminata nel contratto;

— l'importo rimborsato anticipatamente corrisponde all'intero debito residuo ed è pari o inferiore a 10.000 euro.

---

(1) Si richiama, nel caso in cui vi sia una polizza di assicurativa connessa al contratto di credito, l’articolo 49 del regolamento dell’Isvap n. 35 del 26 maggio 2010.

SEZIONE VIII

MEDIATORI CREDITIZI

Ai mediatori creditizi continua ad applicarsi il provvedimento UIC del 29 aprile 2005, recante “Istruzioni per i mediatori creditizi”.

SEZIONE IX

CAMBIAVALUTE

1. Premessa

Le disposizioni contenute nella presente sezione si applicano ai soggetti che esercitano professionalmente l'attività di cambiavalute, consistente nella negoziazione a pronti di mezzi di pagamento in valuta, iscritti, ai sensi dell'articolo 155, comma 5, del T.U., nell'apposita sezione dell'elenco previsto dall'articolo 106, comma 1, del T.U.

2. Strumenti di pubblicità

2.1 *Documento contenente i principali diritti del cliente*

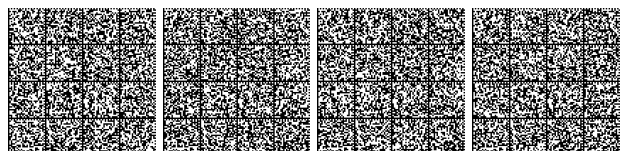
I cambiavalute espongono nei locali aperti al pubblico e mettono a disposizione dei clienti, mediante copia asportabile, un documento denominato "Principali diritti del cliente", redatto in modo da facilitarne la consultazione e la comprensione e contenente l'indicazione dei diritti e degli strumenti di tutela previsti dal titolo VI del T.U. in relazione all'attività esercitata (ad esempio disponibilità dei fogli informativi, consegna della "distinta di negoziazione", procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie a disposizione del cliente e modalità per accedervi).

È opportuno che il documento sia integrato con l'indicazione di altri strumenti di tutela previsti dall'ordinamento in relazione all'attività esercitata e alle modalità di contatto con la clientela.

2.2 *Fogli informativi e cartello dei cambi*

I cambiavalute mettono a disposizione dei clienti un foglio informativo, contenente informazioni sul cambiavalute, sulle condizioni economiche e sulle principali caratteristiche delle operazioni di acquisto e vendita di valuta estera nelle sue diverse forme, ivi compreso il rilascio, il pagamento o la negoziazione di assegni turistici in divisa estera (*travellers cheques*). È assicurata piena coerenza tra le informazioni riportate nei fogli informativi e le condizioni effettivamente praticate alla clientela.

I fogli informativi sono asportabili e messi a disposizione dei clienti (anche su loro richiesta) nei locali aperti al pubblico; a tal fine, i cambiavalute possono avvalersi di apparecchiature tecnologiche.

I fogli informativi contengono:

- informazioni sul cambiavalute (denominazione; numero di iscrizione all'albo; indirizzo della sede legale; numero di telefono e fax; ove esistenti, sito internet e/o indirizzo di posta elettronica), sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione;
- un elenco completo delle diverse causali di costo (ad esempio tassi di cambio; commissioni e spese; prezzo complessivo; differenziali rispetto ai tassi di riferimento ufficiali);
- le clausole contrattuali concernenti il diritto di recesso e l'indicazione dei mezzi di tutela stragiudiziale di cui può avvalersi la clientela.

Se un'operazione comporta più voci di costo a carico del cliente, le condizioni economiche a essa relative sono presentate in maniera tale che il costo complessivo risulti facilmente comprensibile.

Il cambiavalute conserva copia dei fogli informativi per cinque anni, anche avvalendosi di tecniche che consentono la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

I fogli informativi sono datati e costantemente aggiornati e rinviano a un "cartello dei cambi" per i tassi di cambio e le condizioni economiche praticate. Su richiesta del cliente, le informazioni riportate sul cartello sono rese disponibili su supporto cartaceo.

I cartelli dei cambi, esposti nei locali aperti al pubblico, sono datati e costantemente aggiornati con le modifiche apportate ai tassi di cambio, alle condizioni economiche ed alle spese praticate. Indicano in modo distinto, anche con caratteri mobili o di tipo elettronico:

- i tassi di cambio praticati;
- le eventuali commissioni, spese o altre voci di costo comunque denominate;
- il prezzo complessivo pagato dal cliente;
- i differenziali (in forma fissa o percentuale) rispetto a un tasso di cambio di riferimento ufficiale.

Il cartello riporta anche la denominazione del cambiavalute, la data dell'ultimo aggiornamento e un avvertimento al cliente circa la necessità di consultare i fogli informativi per conoscere le altre condizioni economiche dell'operazione.

Il cartello dei cambi è collocato in modo tale da facilitare la consultazione da parte del pubblico; la veste grafica ed i caratteri utilizzati lo rendono di facile identificazione e lettura.

Copia dei cartelli è conservata per cinque anni agli atti presso la sede legale e le filiali dei cambiavalute, anche mediante procedure informatiche.

Le informazioni pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico a norma dell'articolo 1336 del codice civile.

Gli obblighi di pubblicità relativi alle informazioni indicate nel presente paragrafo non possono essere assolti mediante rinvio agli usi.

3. Annunci pubblicitari

Gli annunci pubblicitari devono essere chiaramente riconoscibili come tali. In particolare, essi specificano:

- la propria natura di messaggio pubblicitario con finalità promozionale;
- la necessità di fare riferimento, per le condizioni contrattuali, ai fogli informativi, indicando le modalità in cui questi ultimi sono messi a disposizione dei clienti.

Resta fermo quanto previsto dal d.lgs n. 70/2003, dal d.lgs. n. 196/2003 (c.d. Codice della Privacy) e dal Codice del Consumo.

4. Contratti

I contratti sono redatti in forma scritta quando il valore complessivo della transazione eccede 5.000 euro. In tal caso, un esemplare del contratto è consegnato al cliente.

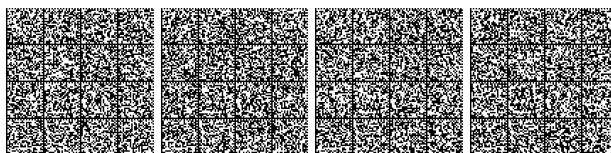
Il documento informatico soddisfa i requisiti della forma scritta nei casi previsti dalla legge.

Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo; la nullità può essere fatta valere solo dal cliente.

La forma scritta non è obbligatoria per le operazioni e i servizi effettuati in esecuzione di previsioni contenute in contratti redatti per iscritto.

In ogni caso, i cambiavalute mantengono evidenza dell'operazione compiuta, redigono in forma scritta una "distinta di negoziazione" e ne consegnano un esemplare al cliente. La distinta indica: la quantità di valuta negoziata; il tasso di cambio praticato; le commissioni, le spese e ogni altra voce di costo applicate; il prezzo complessivo pagato.

5. Richiesta di documentazione su singole operazioni

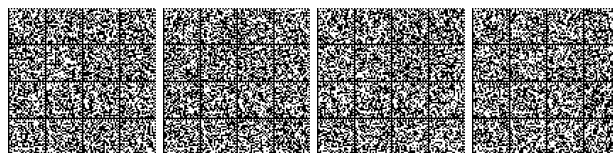
Il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni per le quali è previsto un obbligo di registrazione con

l'indicazione nominativa del cliente (1). I cambiavalute indicano al cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese (2).

6. Offerta fuori sede e tecniche di comunicazione a distanza

Ai cambiavalute si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni del paragrafo 4 della sezione II, relative all'offerta fuori sede, e le disposizioni della sezione V, relative alle tecniche di comunicazione a distanza.

---

(1) Ai sensi del provvedimento dell'Ufficio Italiano Cambi del 21 dicembre 2001, tali sono le operazioni che superano la soglia di euro 1549,37.

(2) Resta fermo per il cliente il diritto di accesso ai dati personali previsto dall'articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, secondo le modalità stabilite dal Garante (cfr. le "Linee guida per trattamenti dati relativi al rapporto banca-clientela" del 25 ottobre 2007).

SEZIONE X

CONTROLLI

Ai sensi dell'articolo 128 del T.U., la Banca d'Italia, al fine di verificare il rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali, può acquisire informazioni, atti e documenti ed eseguire ispezioni presso le banche e gli intermediari finanziari iscritti negli elenchi previsti dagli articoli 106 e 107 del T.U.

I medesimi controlli sono esercitati nei confronti degli IMEL (art. 114-*quater* del T.U.), degli istituti di pagamento (art. 114-*undecies* del T.U.), i mediatori creditizi (art. 16 della l. n. 108/1996) e Poste Italiane S.p.A. per l'attività di bancoposta (D.P.R. n. 144/2001).

La Banca d'Italia può chiedere la collaborazione di:

– Corpo della guardia di finanza (art. 22 della l. n. 262/2005, e successive modificazioni);

– altre Autorità, per i controlli sugli intermediari iscritti nel solo elenco generale di cui all'articolo 106 del T.U. e sui cambiavalute (art. 128, comma 2, T.U.).

Al fine di consentire il controllo sulle disposizioni relative all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, gli intermediari comunicano alla Banca d'Italia l'indirizzo dei siti internet eventualmente utilizzati ai sensi della sezione V.

Nel caso di inosservanza degli obblighi previsti ai sensi degli art. 116, 123, 126-*ter*, 126-*quater*, 126-*quinquies*, 126-*sexies* e 126-*septies* del T.U. sono applicate sanzioni amministrative pecuniarie ai sensi dell'articolo 144 del T.U.; in tali ipotesi, trovano applicazione le procedure previste ai sensi dell'articolo 145 del T.U., delle disposizioni di cui al titolo VIII, capitolo 1, delle Istruzioni di vigilanza per le banche, del provvedimento della Banca d'Italia del 3 settembre 2003 (1) e del provvedimento della Banca d'Italia del 27 aprile 2006 (2).

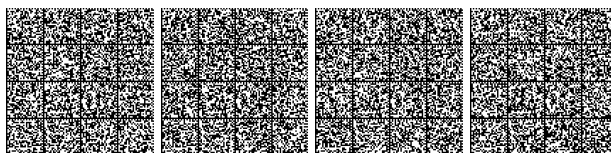
In caso di ripetute violazioni può essere disposta, ai sensi dell'articolo 128, comma 5, del T.U., la sospensione dell'attività, anche di singole sedi secondarie, per un periodo non superiore a trenta giorni.

Ai sensi dell'art. 67-*septies decies* del Codice del Consumo, la Banca d'Italia, nell'ambito delle proprie competenze, accerta le violazioni delle disposizioni contenute nella parte III, titolo III, capo I, sezione IV-*bis* del medesimo Codice in materia di commercializzazione a distanza ai consumatori di servizi finanziari disciplinati dal presente provvedimento e irroga le relative sanzioni, applicando le procedure sopra menzionate.

La Banca d'Italia, nell'esercizio dei propri poteri, può ordinare ai soggetti vigilati la cessazione o vietare l'inizio di pratiche non conformi alle disposizioni

---

(1) Pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 220 del 22.9.2003 – Serie generale.

(2) Pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 108 dell'11.5.2006 e n. 140 del 19.6.2006 – Serie generale.

sulla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori (art. 67-*novies decies* del Codice del Consumo).

Ai sensi degli articoli 14, 15 e 16 del decreto legislativo n. 70/2003, la Banca d'Italia può esigere, anche in via d'urgenza, che i fornitori di servizi della società dell'informazione ("*mere conduit*", "*caching*" e "*hosting*") impediscano o pongano fine alle violazioni commesse dagli intermediari e dai mediatori creditizi attraverso strumenti telematici.

SEZIONE XI

REQUISITI ORGANIZZATIVI

1. Premessa

Il puntuale rispetto della disciplina sulla trasparenza delle condizioni contrattuali contenuta nel presente provvedimento, così come un efficace presidio dei rischi di natura legale e reputazionale connessi ai rapporti con la clientela, richiedono che gli intermediari pongano in essere accorgimenti di carattere organizzativo idonei ad assicurare che in ogni fase dell'attività di intermediazione sia prestata costante e specifica attenzione a tali profili.

La presente sezione disciplina le procedure e le iniziative organizzative che gli intermediari debbono porre in essere in relazione all'attività avente a oggetto le operazioni e i servizi disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U. (1); il paragrafo 2 si applica solo quando tale attività sia svolta nei confronti della clientela al dettaglio. Le disposizioni sono complementari alle discipline concernenti la funzione di conformità nonché l'organizzazione e i controlli interni (2).

Il paragrafo 2 della presente sezione si applica alle banche autorizzate in Italia, alle succursali italiane di banche comunitarie, agli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale previsto dall'articolo 107 del T.U. (ivi inclusi i confidi iscritti in tale elenco), a Poste Italiane S.p.A. per le attività di bancoposta, agli Imel italiani e alle succursali italiane di Imel comunitari, agli istituti di pagamento autorizzati in Italia; i paragrafi 2-*bis* e 3 si applicano anche agli intermediari finanziari iscritti nell'elenco generale previsto dall'articolo 106 T.U. (3) (ivi inclusi i confidi iscritti nell'apposita sezione di tale elenco).

Restano fermi gli obblighi relativi alla gestione dei reclami previsti dalla sezione VI, paragrafo 1, del provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 recante "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari".

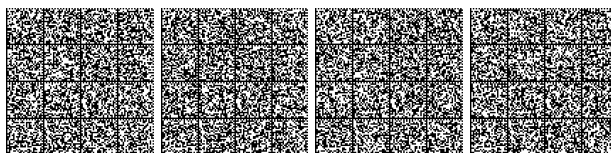
L'inosservanza delle disposizioni della presente sezione comporta l'applicazione delle sanzioni previste dall'articolo 144, comma 1, del T.U., secondo le procedure di cui all'articolo 145 del medesimo T.U.

Le funzioni di controllo interno dei gruppi bancari italiani, delle banche autorizzate in Italia, degli intermediari iscritti nell'elenco dell'art. 107 del T.U. e degli Imel italiani considerano il rispetto delle procedure previste dalla presente

---

(1) Cfr. le deliberazioni del CICR del 2 agosto 1996, e successive modificazioni, e del 25 luglio 2000 in materia di organizzazione amministrativa e contabile e controlli interni, rispettivamente, delle banche e dei gruppi bancari e degli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale previsto dall'articolo 107 del T.U., le quali prevedono che la Banca d'Italia può stabilire requisiti organizzativi minimi volti a salvaguardare la correttezza e la trasparenza dei rapporti con la clientela. Cfr., inoltre, per gli istituti di pagamento, l'art. 114-*quaterdecies*, comma 2, del T.U.

(2) Cfr. provvedimento della Banca d'Italia del 10 luglio 2007, Istruzioni di vigilanza per le banche e per gli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale e, per quanto riguarda la prestazione dei servizi di investimento, T.U.F. e regolamento congiunto della Banca d'Italia e della Consob del 29 ottobre 2007.

(3) Sono esclusi i soggetti previsti dall'articolo 155, comma 6, del T.U.

sezione nell'ambito delle valutazioni sul presidio dei rischi operativi e reputazionali richieste dalla disciplina prudenziale di vigilanza.

La Banca d'Italia prende in considerazione il rispetto delle procedure previste ai sensi della presente sezione anche ai fini dei controlli sull'adeguatezza patrimoniale a fronte dei rischi legali e di reputazione.

2. Procedure interne

Gli intermediari adottano procedure interne volte ad assicurare:

— una valutazione - anche con il coinvolgimento delle funzioni di controllo e, nelle realtà più complesse, la costituzione di comitati interfunzionali - della struttura dei prodotti offerti con riferimento a:

i) la comprensibilità, da parte della clientela, della loro struttura, delle loro caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi ai medesimi;

ii) la previsione, nei contratti destinati alla clientela al dettaglio, di forme complesse di remunerazione degli affidamenti o degli sconfinamenti, quali la commissione di massimo scoperto o altre che prevedono una pluralità di voci di costo. Se gli intermediari includono comunque queste previsioni nei contratti, essi:

- adottano specifiche procedure volte a prestare assistenza al cliente, al fine di agevolarlo nel comprendere l'effettiva portata della previsione prima della stipula del contratto o in tempo utile per l'esercizio del diritto di recesso;

- pubblicano sul sito internet un algoritmo che consente al cliente un agevole calcolo dei costi complessivi dell'utilizzo delle somme secondo le proprie esigenze e ne segnalano l'esistenza al cliente nell'ambito delle procedure di cui al punto precedente;

- offrono al cliente, qualora il contratto preveda l'applicazione della commissione di massimo scoperto, la possibilità di scegliere un altro contratto che – per lo stesso servizio – prevede altre forme di remunerazione, quali la commissione per la messa a disposizione di fondi.

iii) la loro conformità a prescrizioni imperative di legge;

— la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti. In tale ambito, le procedure includono almeno accorgimenti atti a far sì che:

i) la documentazione informativa sia completa, chiara, accessibile da parte della clientela, utilizzata attivamente da parte degli addetti alla rete di vendita e adeguatamente pubblicizzata sul sito internet;

ii) il cliente non sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadatti rispetto alle proprie esigenze finanziarie (1). Gli intermediari valutano l'introduzione di strumenti, anche informatici, che consentano di verificare la coerenza tra il profilo del cliente e i prodotti allo stesso offerti;

iii) gli addetti alla rete di vendita: abbiano un'adeguata e aggiornata conoscenza delle regole previste dal presente provvedimento e delle procedure adottate in base alla presente sezione; siano in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti, sulla base della documentazione informativa prevista dalle presenti disposizioni e, se necessario, di ulteriori documenti; accertino che i clienti, prima di essere vincolati da un contratto o da una proposta, abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa;

— che la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela ogni qualvolta la normativa vigente richieda che essi non possano superare le spese sostenute sia attestata per iscritto e formalmente approvata (2);

— il rispetto puntuale delle iniziative di autoregolamentazione cui hanno aderito;

— la possibilità per il cliente di ottenere in qualsiasi momento e in tempi ragionevoli il testo aggiornato del contratto, a sua scelta in formato elettronico o cartaceo, qualora siano state apportate modifiche unilaterali;

— la tempestiva restituzione delle spese indebitamente addebitate al cliente;

— standard di trasparenza e correttezza adeguati anche quando, in una o più fasi della commercializzazione, intervengono soggetti terzi estranei alla loro organizzazione.

Le procedure previste dal presente paragrafo sono:

— informate a principi di proporzionalità, avendo riguardo alla complessità dei prodotti, alle tecniche di commercializzazione impiegate, alle diverse tipologie di clienti;

— adeguatamente formalizzate;

— periodicamente valutate per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia e per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate. A tal fine è previsto un

---

(1) La previsione non richiede agli intermediari di assicurare assistenza al cliente fino al punto di individuare, in ogni caso, l'offerta più adeguata, bensì di adottare procedure organizzative che evitino modalità di commercializzazione oggettivamente idonee a indurre il cliente a selezionare prodotti manifestamente non adatti.

(2) In relazione ai contratti di finanziamento con cessione del quinto dello stipendio o della pensione e a fattispecie assimilate, le procedure quantificano altresì in maniera chiara, dettagliata e inequivoca gli oneri che maturano nel corso del rapporto e che, in caso di estinzione anticipata, sono restituiti per la parte non maturata, dal finanziatore o da terzi, al consumatore, se questi li ha corrisposti anticipatamente al finanziatore.

coinvolgimento della funzione di conformità o, in sua assenza, dell'*internal audit*, che svolgono gli opportuni accertamenti e riferiscono agli organi aziendali con periodicità almeno annuale e, comunque, ogni qual volta siano state accertate gravi carenze (1).

Gli intermediari adottano forme di remunerazione e valutazione degli addetti alla propria rete di vendita che non costituiscano un incentivo a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti.

2-*bis* Offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento

La scelta di porre in essere politiche commerciali che prevedano l'offerta contestuale, accanto a un contratto di finanziamento, di altri contratti, anche attraverso soggetti terzi, deve essere accompagnata da una serie di cautele particolari, adottando procedure organizzative e di controllo interno che assicurino nel continuo:

a) una valutazione dei rischi (anche legali e reputazionali) connessi con l'offerta contestuale di più contratti (2), con particolare attenzione ai casi in cui il contratto offerto congiuntamente al finanziamento non sia funzionale rispetto alle caratteristiche del finanziamento proposto, a esigenze di presidio del rischio di credito o di conservazione della garanzia;

b) la comprensibilità per i clienti della struttura, delle caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi con la combinazione dei prodotti offerti contestualmente;

c) la corretta inclusione nel TAEG dei costi dei servizi accessori connessi con il contratto di credito (3);

d) che le procedure di commercializzazione siano improntate a canoni di trasparenza e correttezza e, in particolare, che:

- il cliente sia avvertito in modo chiaro ed evidenziato dell'esistenza di altri contratti offerti in via obbligatoria contestualmente al finanziamento, anche attraverso un'illustrazione della corrispondente voce della rilevante documentazione precontrattuale (foglio informativo, documento di sintesi, "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori"). L'informazione va resa sin dal primo contatto con l'intermediario o con il soggetto incaricato dell'offerta e, comunque, non appena emerga la necessità di stipulare il contratto avente ad oggetto il

---

(1) Nelle succursali italiane di banche comunitarie è individuato un soggetto responsabile che riferisce al legale rappresentante.

(2) Restano fermi eventuali divieti previsti dalla normativa di settore relativa al servizio accessorio.

(3) Ai fini del presente paragrafo si applica la definizione di "servizio accessorio connesso con il contratto di credito" prevista dalla sezione VII, paragrafo 2; per contratto di credito si intende in tal caso qualsiasi contratto di finanziamento.

servizio accessorio connesso con il contratto di credito (es. in connessione con la valutazione del merito di credito del cliente);

- sia illustrato chiaramente e correttamente al cliente se la validità dell'offerta è condizionata alla conclusione congiunta di altri contratti (1);
- al cliente siano illustrati gli effetti complessivi, in termini di obblighi e vantaggi, derivanti dalla combinazione dei contratti offerti; in caso di servizi accessori connessi con il contratto di credito qualificati come facoltativi, al cliente va illustrato chiaramente e correttamente il costo complessivo da sostenere sia nel caso in cui sottoscriva il contratto relativo al servizio accessorio offerto sia in quello in cui non lo sottoscriva;

e) che per ciascuno dei contratti offerti contestualmente sia fornita la specifica documentazione precontrattuale eventualmente prevista e le sottoscrizioni del cliente siano acquisite su documenti distinti;

f) che, qualora il contratto offerto congiuntamente al finanziamento sia facoltativo, le forme di remunerazione e valutazione della rete vendita non siano tali da costituire un forte incentivo alla vendita del contratto facoltativo accanto al finanziamento rispetto alla vendita del solo finanziamento;

g) il rispetto della disciplina di settore in cui il servizio accessorio eventualmente ricade.

Nell'ambito della verifica periodica sull'adeguatezza e sull'efficacia delle procedure, prevista dal paragrafo 2, le competenti funzioni dell'intermediario tengono tra l'altro conto, con riguardo a quanto previsto dal presente paragrafo, dei reclami pervenuti. Ai fini del controllo sulla corretta qualificazione dei servizi accessori come obbligatori o facoltativi esse prendono altresì in considerazione: le politiche di sviluppo che fissano obiettivi di budget; la struttura delle deleghe; l'iter di concessione del credito; i sistemi premianti che favoriscono significativamente la vendita di servizi accessori assieme a finanziamenti; l'incidenza dei finanziamenti commercializzati assieme a servizi accessori sul volume complessivo di ciascuna tipologia di contratti, con riferimento all'intera azienda ovvero a singoli sportelli o soggetti incaricati dell'offerta.

3. Reclami

Gli intermediari adottano procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano ai clienti risposte sollecite ed esaustive. Le procedure prevedono:

— l'individuazione di un responsabile e/o di un ufficio, indipendenti rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi;

---

(1) Ai sensi dell'articolo 122, comma 2, del T.U., questo obbligo non si applica alle aperture di credito disciplinate dal paragrafo 4.2.3 della sezione VII.

— le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte degli intermediari, che includono, in ogni caso, la posta ordinaria e la posta elettronica;

— la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata);

— la formazione del personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, adeguata in relazione ai rispettivi compiti;

— la modalità di trattazione dei reclami;

— i tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo (1);

— la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato;

— la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, o - in mancanza - in altra forma adeguata, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Le risposte contengono almeno:

— se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;

— se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

La funzione di conformità o, in sua assenza, dell'*internal audit*, riferiscono agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate (2).

Gli intermediari comunicano alla Banca d'Italia (Servizio Rapporti Esterni e Affari generali – Divisione Rapporti tra intermediari e clienti) l'indirizzo della struttura deputata alla gestione dei reclami, indicando un riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica, nonché il nominativo del responsabile.

---

(1) Per i servizi di pagamento, è fatto salvo quanto previsto dall'art. 14, comma 2 del d.lgs. di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento.

(2) Nelle succursali italiane di banche comunitarie è individuato un soggetto responsabile che riferisce al legale rappresentante.

Allegato 2

PROTOTIPI DI DOCUMENTO
CON I PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

A) Offerta presso lo sportello e fuori sede

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per

conto corrente
depositi
finanziamenti
leasing
altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia, esclusi i servizi di pagamento e il credito ai consumatori

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di firmare il contratto.

Il consumatore che desidera aprire un **conto corrente** od ottenere un **mutuo** può richiedere e avere [riceverà] (*) gratuitamente le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano. [Le Guide possono anche essere scaricate dal sito …].

Chi desidera acquistare **titoli di Stato** nella fase del collocamento può consultare l'apposito avviso affisso in filiale.

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé [ricevere] (**) una **copia di questo documento.**
- Avere a disposizione e portare con sé [ricevere] (**) il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere **gratuitamente** e portare con sé una **copia completa del contratto** e/o il **documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Solo per i contratti di finanziamento è previsto un rimborso spese all'intermediario. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo. Inoltre, è sempre possibile ottenere gratuitamente copia del contratto di mutuo dopo che è stato fissato l'appuntamento per la stipula presso il notaio.

- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento ed esempi di un **ISC** (Indicatore Sintetico di Costo) del conto corrente.

- Essere informato su come **recedere senza spese entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto** (***).

AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.

- Stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge.

- Ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una **copia del documento di sintesi**, da conservare.

- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.

- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi.

- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno due mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per la sua applicazione, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni.

- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

- Nei contratti di conto corrente, avere la stessa periodicità nella **capitalizzazione degli interessi** debitori e creditori.

- Nei contratti di finanziamento, **trasferire il contratto** ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.

- Nei contratti di mutuo con ipoteca, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze prestabilite anche nel caso di **ritardo nel pagamento di una rata**, purché ciò non avvenga per più di sette volte.

ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti a tempo indeterminato**, ad esempio il conto corrente e il deposito titoli in amministrazione.

- Nei contratti di **mutuo** per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili destinati all'abitazione o allo svolgimento di attività economica o professionale, estinguere in anticipo, in tutto o in parte, il contratto senza compensi, oneri e penali. Per alcuni di questi mutui stipulati prima del 3 aprile 2007 che prevedono una penale, questa potrebbe essere ridotta (per informazioni, www.abi.it - sezione mutui). Per gli altri mutui, quando c'è un'ipoteca, il cliente può estinguere in anticipo in tutto o in parte il rapporto pagando solo un unico compenso stabilito dal contratto nel rispetto dei criteri previsti dalla legge.

- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo.

- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica [*indirizzo geografico e indirizzo di posta elettronica dell'ufficio reclami*]. L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.
Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF).* Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito *www.arbitrobancariofinanziario.it.*, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario
- *[altre forme di tutela cui aderisce l'intermediario].*

Note di redazione

(*) Sostituire "può richiedere e avere" con "riceverà" per le offerte fuori sede.

(**) Sostituire "avere a disposizione e portare con sé" con "ricevere" per le offerte fuori sede.

(***) Inserire questo punto qualora ricorra uno dei casi in cui tale diritto è previsto ai sensi degli articoli 45 e seguenti del Codice del consumo per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

B) Offerta attraverso tecniche di comunicazione a distanza (se è prevista la conclusione del contratto attraverso una delle medesime tecniche)

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE
PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

per

conto corrente
depositi
finanziamenti
leasing
altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia, esclusi i servizi di pagamento e il credito ai consumatori

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di concludere il contratto.

Il consumatore che desidera aprire un **conto corrente** od ottenere un **mutuo** deve ricevere/poter scaricare gratuitamente [dal sito www. …] le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano.

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Ricevere/poter scaricare una **copia di questo documento.**
- Ricevere/poter scaricare il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere gratuitamente una **copia completa del contratto** e/o il **documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Solo per i contratti di finanziamento è previsto un rimborso spese all'intermediario. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo. Inoltre, è sempre possibile ottenere gratuitamente copia del contratto di mutuo dopo che è stato fissato l'appuntamento per la stipula presso il notaio.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento ed esempi di un **ISC** (Indicatore Sintetico di Costo) del conto corrente.
- Essere informato sull'esistenza e le modalità del **diritto di recesso**, inclusa la lettera raccomandata A/R, se il cliente è un consumatore.

AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o al contratto.

- Ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una **copia del documento di sintesi**, da conservare. Se il contratto è concluso su internet, ottenere una ricevuta dell'ordine.

- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.

- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni successive.

SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- Se il cliente è un consumatore, **recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni** dalla conclusione del contratto. Se riceve copia del contratto e del foglio informativo solo dopo la conclusione, i 14 giorni decorrono dal momento del ricevimento.
  Il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati.
  Il cliente che prima del recesso ha usufruito di servizi previsti dal contratto è tenuto a pagare le spese, se li aveva espressamente richiesti e nei limiti di un importo proporzionato ai servizi.
  In ogni caso l'intermediario deve restituire al cliente gli importi ricevuti entro 15 giorni.
  Il diritto di recesso non è previsto nei casi di:
  - esecuzione integrale del contratto, su esplicita richiesta scritta del cliente, prima di esercitare il diritto di recesso
  - dichiarazione per la stipula resa dal cliente di fronte a un notaio o altro pubblico ufficiale.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi.

- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno due mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per la sua applicazione, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni.

- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

- Nei contratti di conto corrente, avere la stessa periodicità nella **capitalizzazione degli interessi** debitori e creditori.

- Nei contratti di finanziamento, **trasferire il contratto** ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo.

- Nei contratti di mutuo con ipoteca, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze stabilite anche nel caso di **ritardo nel pagamento di una rata**, purché ciò non avvenga per più di sette volte.

ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti a tempo indeterminato**, ad esempio il conto corrente e il deposito titoli in amministrazione.

- Nei contratti di **mutuo** per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili destinati all'abitazione o allo svolgimento di attività economica o professionale, estinguere in anticipo, in tutto o in parte, il contratto senza compensi, oneri e penali. Per alcuni di questi mutui stipulati prima del 3 aprile 2007 che prevedono una penale, questa potrebbe essere ridotta (per informazioni, www.abi.it - sezione mutui). Per gli altri mutui, quando c'è un'ipoteca, il cliente può estinguere in anticipo in tutto o in parte il rapporto pagando solo un unico compenso stabilito dal contratto nel rispetto dei criteri previsti dalla legge.

- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo.

- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

IL CONSUMATORE DEVE SAPERE CHE:

- nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso
- non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste
- è importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere entro 14 giorni.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica [*indirizzo geografico e indirizzo di posta elettronica dell'ufficio reclami*]. L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.
Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF)* Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito *www.arbitrobancariofinanziario.it.*, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario
- … *[altre forme di tutela cui aderisce l'intermediario]*.

Allegato 4A

PROTOTIPO DI FOGLIO INFORMATIVO DEL CONTO CORRENTE OFFERTO A CONSUMATORI

Conto corrente
NOME DEL CONTO

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca XXXXX ([1])
Via XXXXXXXX - cap - città
Tel.: XXXXXXX – Fax: XXXXXX
[email / sito internet]
n° iscrizione albo / elenco della Banca d'Italia
[Nel caso di offerta fuori sede] nome, indirizzo, telefono, email del soggetto che entra in contatto con il cliente
[Nel caso di commercializzazione attraverso tecniche di comunicazione a distanza, questa sezione contiene tutte le informazioni previste dall'articolo 67-*quinquies* del Codice del consumo.]

CHE COS'È IL CONTO CORRENTE

Il conto corrente è un contratto con il quale la banca svolge un servizio di cassa per il cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro con una serie di servizi (versamenti, prelievi e pagamenti nei limiti del saldo disponibile).
Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, carta di credito, assegni, bonifici, domiciliazione delle bollette, fido

Il conto corrente è un prodotto sicuro. Il rischio principale è il rischio di controparte, cioè l'eventualità che la banca non sia in grado di rimborsare al correntista, in tutto o in parte, il saldo disponibile. [Per questa ragione la banca aderisce al sistema di garanzia [nome], che assicura a ciascun correntista una copertura fino a 103.291,38 euro.]
Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di assegni, carta di debito, carta di credito, dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su internet, ma sono anche ridotti al minimo se il correntista osserva le comuni regole di prudenza e attenzione.

Per saperne di più:
La **Guida pratica al conto corrent**e, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it [, sul sito della banca www.bancaxxx.it] [e presso tutte le filiali della banca].

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUÒ COSTARE IL CONTO CORRENTE

Indicatore Sintetico di Costo (ISC)

PROFILO	SPORTELLO	ONLINE

Oltre a questi costi vanno considerati [l'imposta di bollo di **34 euro** obbligatoria per legge,] gli eventuali interessi attivi e/o passivi maturati sul conto e le spese per l'apertura del conto.

I costi riportati nella tabella sono orientativi e si riferiscono a xxx profili di operatività, meramente indicativi – stabiliti dalla Banca d'Italia - di conti correnti privi di fido.
Per saperne di più: www.bancaditalia.it (collocazione nel sito).

aggiornato al…

QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO (1.bis)

IPOTESI		
Esempio 1: descrizione		
Esempio 2: descrizione		
Esempio 3: descrizione		

I costi riportati nella tabella sono orientativi e si riferiscono a tre ipotesi di operatività indicate dalla Banca d'Italia. È possibile ottenere un calcolo personalizzato dei costi sul sito [sito della banca].

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti da un consumatore medio titolare di un conto corrente.

Questo vuol dire che il prospetto **non include tutte le voci di costo. Alcune delle voci escluse potrebbero essere importanti** in relazione sia al singolo conto sia all'operatività del singolo cliente.

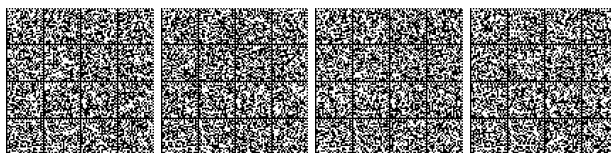
Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche".**

		VOCI DI COSTO	
		Spese per l'apertura del conto	
SPESE FISSE	Gestione Liquidità	Canone annuo	
		Numero di operazioni incluse nel canone annuo	
		Spese annue per conteggio interessi e competenze	
	Servizi di pagamento	Canone annuo carta di debito nazionale (2)	
		Canone annuo carta di debito internazionale (2)	
		Canone annuo carta di credito	
		Canone annuo carta multifunzione	
	Home Banking	Canone annuo per internet banking e phone banking	
SPESE VARIABILI	Gestione liquidità	Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone (si aggiunge al costo dell'operazione) (3)	
		Invio estratto conto (3)	
	Servizi di pagamento	Prelievo sportello automatico presso la stessa banca in Italia	
		Prelievo sportello automatico presso altra banca in Italia	
		Bonifico verso Italia e Ue fino a 50.000 euro con addebito in c/c (3)	
		Domiciliazione utenze	

aggiornato al…

<table>
<tr><th></th><th></th><th>VOCI DI COSTO</th><th></th></tr>
<tr><td>INTERESSI SOMME DEPOSITATE</td><td>Interessi creditori</td><td>Tasso creditore annuo nominale</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="9">FIDI E SCONFINAMENTI</td><td rowspan="3">Fidi</td><td>Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate (3-bis)</td><td rowspan="9"></td></tr>
<tr><td>Commissioni (3-bis) (4)</td></tr>
<tr><td>Altre spese (3-bis) (4)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Sconfina-menti extra-fido</td><td>Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate (3-bis)</td></tr>
<tr><td>Commissioni (3-bis) (4)</td></tr>
<tr><td>Altre spese (3-bis) (4)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Sconfinamenti in assenza di fido</td><td>Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate</td></tr>
<tr><td>Commissioni (4)</td></tr>
<tr><td>Altre spese (4)</td></tr>
<tr><td>CAPITALIZ-ZAZIONE</td><td colspan="2">Periodicità</td><td></td></tr>
<tr><td>DISPONIBILITÀ SOMME VERSATE</td><td colspan="2">Contanti/ assegni circolari stessa banca
Assegni bancari stessa filiale
Assegni bancari altra filiale
Assegni circolari altri istituti/vaglia Banca d'Italia
Assegni bancari altri istituti
Vaglia e assegni postali</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Area libera in cui la banca può riportare un massimo di 3 ulteriori voci, scelte in base a un criterio di significatività in relazione a: utilizzo da parte dello specifico target di clientela a cui il prodotto è destinato; totale delle commissioni percepite dalla banca; costi complessivi del prodotto per i clienti che lo hanno già sottoscritto.</td><td></td></tr>
</table>

Il **Tasso Effettivo Globale Medio** (TEGM), previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato in filiale [e sul sito internet della banca (www…..it)].

aggiornato al…

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

OPERATIVITÀ CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITÀ

Spese tenuta conto
- ….. Euro …

Remunerazione delle giacenze
- ….

Altro

- …. ……..

SERVIZI DI PAGAMENTO

Carta di debito: Carta XXX
- …. Euro …

Carta di credito: Carta XXX
- … Euro …

Assegni
- …. Euro …

Utenze
- …. Euro ……

Pagamenti ricorrenti
- …. ……

Bonifici
- ….

Altro
- ….

VALUTE

- ….

ALTRO

- ….

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto
Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto.
[La banca aderisce a Cambioconto di Pattichiari, l'accordo che facilita il passaggio a un nuovo conto presso un'altra banca. Per saperne di più: www.pattichiari.it]

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale
n° giorni

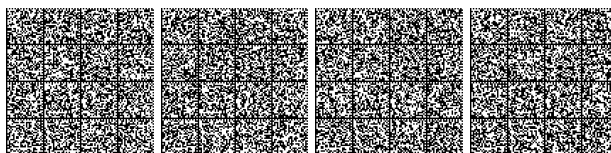
aggiornato al…

Reclami
I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca (indirizzo……), che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.
Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF).* Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito *www.arbitrobancariofinanziario.it.*, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca
- … *[altre forme di tutela cui aderisce l'intermediario]*

LEGENDA ([5])

Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.
Capitalizzazione degli interessi	Una volta accreditati e addebitati sul conto, gli interessi sono contati nel saldo e producono a loro volta interessi.
Commissione di massimo scoperto	Commissione applicata sul più alto saldo passivo (debitore) nel periodo di liquidazione, a condizione che al cliente sia concesso un fido e che il saldo risulti a debito per almeno 30 giorni consecutivi ([6]).
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
Fido o affidamento	Somma che la banca si impegna a mettere a disposizione del cliente oltre il saldo disponibile.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Sconfinamento in assenza di fido e sconfinamento extra-fido	Somma che la banca ha accettato di pagare quando il cliente ha impartito un ordine di pagamento (assegno, domiciliazione utenze) senza avere sul conto corrente la disponibilità. Si ha sconfinamento anche quando la somma pagata eccede il fido utilizzabile.
Spesa singola operazione non compresa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
Spese annue per conteggio interessi e competenze	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
Spese per invio estratto conto	Commissioni che la banca applica ogni volta che invia un estratto conto, secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto.
Tasso creditore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
Tasso debitore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione al fido e/o allo sconfinamento. Gli interessi sono poi addebitati sul conto.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'economia e delle finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il TEGM degli affidamenti in conto corrente, aumentarlo della metà e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.
Valute sui prelievi	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del prelievo e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
Valute sui versamenti	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.

aggiornato al…

Note di redazione

(1) Nel presente documento Poste Italiane sostituisce, per l'attività di bancoposta, la voce "banca" con "Poste Italiane s.p.a."

(1-bis) Se la banca si avvale della facoltà di fornire le informazioni sull'apertura di credito con un documento separato, secondo quanto stabilito dalla sezione VII, in questa cornice è sufficiente riportare la dicitura:

"Per sapere quanto può costare il fido è necessario leggere il documento *Informazioni europee di base sul credito ai consumatori* [*oppure:* il documento informativo relativo all'apertura di credito].
È possibile ottenere un calcolo personalizzato dei costi sul sito [sito della banca]."

(2) Ogni menzione della carta di debito deve essere accompagnata dal nome del circuito.

(3) Indicare le modalità di esecuzione (sportello e/o online) e i rispettivi costi.

(3-bis) Se la banca si avvale della facoltà di fornire le informazioni sull'apertura di credito con un documento separato, secondo quanto stabilito dalla sezione VII, il campo relativo a questa voce può essere valorizzato facendo riferimento a tale documento.

(4) Qualunque onere o commissione deve essere spiegato in legenda con la massima chiarezza. Per le spese e le commissioni praticate su base periodica deve essere indicata la periodicità.

(5) Se, nelle parti libere del foglio informativo, la banca aggiunge voci che contengono termini non immediatamente comprensibili, è tenuta a spiegarli nella legenda.

(6) Se la banca, nel rispetto della legge, calcola la CMS in modo diverso, deve modificare la definizione.

aggiornato al…

Allegato 4C

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

Indicazioni per la compilazione

(riquadro da eliminare nella copia da consegnare al consumatore)

Quando c'è l'espressione "se applicabile", il finanziatore deve:

- compilare la casella di destra se le informazioni sono pertinenti al prodotto creditizio
- cancellare le informazioni corrispondenti o l'intera riga se le informazioni non sono pertinenti.

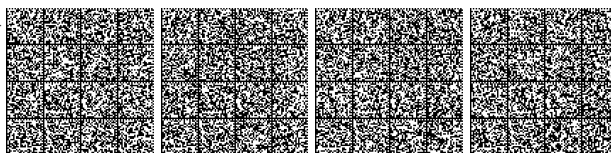
Le indicazioni fra parentesi quadre nella colonna di destra forniscono chiarimenti al finanziatore e devono essere sostituite con le informazioni previste.

Le informazioni contrassegnate dall'asterisco * sono facoltative per il finanziatore.

1. Identità e contatti del finanziatore/ intermediario del credito

Finanziatore Indirizzo Telefono* Email* Fax* Sito web*	[Denominazione] [Indirizzo della sede amministrativa o della succursale con sede in Italia]
(se applicabile) Intermediario del credito Indirizzo Telefono* Email* Fax* Sito web*	[Nome o denominazione]

2. Caratteristiche principali del prodotto di credito

Tipo di contratto di credito	
Importo totale del credito *Limite massimo o somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore.*	
Condizioni di prelievo *Modalità e tempi con i quali il consumatore può utilizzare il credito.*	
Durata del contratto di credito	
Rate ed, eventualmente, loro ordine di imputazione	Rate da pagare: [importo, numero e periodicità delle rate] Il consumatore pagherà gli interessi e/o le spese nel seguente ordine: … [indicare, in ordine temporale dalla prima all'ultima, quali sono le voci che saranno man mano scomputate con il pagamento delle rate]
Importo totale dovuto dal consumatore *Importo del capitale preso in prestito, più gli interessi e i costi connessi al credito.*	[Somma dell'importo totale del credito e del costo totale del credito]
(se applicabile) *In caso di credito finalizzato alla vendita di un bene o alla prestazione di un servizio specifico.* Indicazione del bene o del servizio	Credito finalizzato alla vendita di un bene o alla prestazione di un servizio specifico

Prezzo in contanti	
(se applicabile) Garanzie richieste *Garanzie che il consumatore deve prestare per ottenere il credito.*	[Tipi di garanzia]
(se applicabile) I pagamenti effettuati dal consumatore non comportano l'ammortamento immediato del capitale.	

3. Costi del credito

Tasso di interesse o (se applicabile) tassi di interesse diversi che si applicano al contratto di credito	[- fisso o variabile % (con l'indice o il tasso di riferimento applicabile al tasso di interesse iniziale) - periodi di applicazione dei tassi diversi]
Tasso annuo effettivo globale (TAEG) *Costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito.* *Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte.*	[%] [esempio rappresentativo con tutte le ipotesi utilizzate per il calcolo del tasso]
Per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte è obbligatorio sottoscrivere: ▪ un'assicurazione che garantisca il credito e/o ▪ un altro contratto per un servizio accessorio *Se il finanziatore non conosce i costi dei servizi accessori, questi non sono inclusi nel TAEG.*	[sì/no; se sì, precisare il tipo di assicurazione] [sì/no; se sì, precisare il tipo di servizio accessorio]

3.1 Costi connessi

(se applicabile) Spese di gestione del conto sul quale registrare i rimborsi e i prelievi, se aprire il conto è obbligatorio per contratto	
(se applicabile) Costi per utilizzare uno specifico strumento di pagamento (ad esempio una carta di credito)	
(se applicabile) Eventuali altri costi derivanti dal contratto di credito	
(se applicabile) Condizioni in presenza delle quali i costi relativi al contratto di credito possono essere modificati	
(se applicabile) Spese notarili	
Costi in caso di ritardo nel pagamento *Tardare con i pagamenti potrebbe avere gravi conseguenze per il consumatore (ad esempio la vendita forzata dei beni) e rendere più difficile ottenere altri crediti in futuro.*	Per i ritardi di pagamento saranno addebitati al consumatore interessi di mora al tasso del… Il tasso degli interessi di mora può essere modificato in presenza delle seguenti condizioni: … (se applicabile) In caso di mancato pagamento, saranno applicate al consumatore le seguenti penali: …

4. Altri importanti aspetti legali

Diritto di recesso *Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni di calendario dalla conclusione del contratto.*	[sì/no]

Rimborso anticipato *Il consumatore ha il diritto di rimborsare il credito anche prima della scadenza del contratto, in qualsiasi momento, in tutto o in parte.* (se applicabile) *Il finanziatore ha il diritto a un indennizzo in caso di rimborso anticipato.*	[Modalità di calcolo dell'indennizzo in conformità all'articolo 125-*sexies* del Testo Unico Bancario]
Consultazione di una banca dati *Se il finanziatore rifiuta la domanda di credito dopo aver consultato una banca dati, il consumatore ha il diritto di essere informato immediatamente e gratuitamente del risultato della consultazione.* *Il consumatore non ha questo diritto se comunicare tale informazione è vietato dalla normativa comunitaria o è contrario all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza.*	
Diritto a ricevere una copia del contratto *Il consumatore ha il diritto, su sua richiesta, di ottenere gratuitamente copia del contratto di credito idonea per la stipula.* *Il consumatore non ha questo diritto se il finanziatore, al momento della richiesta, non intende concludere il contratto.*	
(se applicabile) Periodo di validità dell'offerta	Informazione valida dal ... al ...

(se applicabile)

5. Informazioni supplementari in caso di commercializzazione a distanza di servizi finanziari

a) Finanziatore

(se applicabile) Rappresentante del finanziatore in Italia Indirizzo Telefono* Email* Fax* Sito web*	 [Nome o denominazione]
(se applicabile) Iscrizione	 [Albo in cui il finanziatore è iscritto e numero di iscrizione]
Autorità di controllo	
b) Contratto di credito	
(se applicabile) Esercizio del diritto di recesso	 [Istruzioni per esercitare il diritto di recesso, indicando anche i tempi per l'esercizio del diritto, l'indirizzo cui inviare la comunicazione del recesso, le conseguenze che derivano dal mancato esercizio del diritto di recesso]
(se applicabile) Legge applicabile alle relazioni con il consumatore nella fase precontrattuale.	
(se applicabile) Legge applicabile al contratto di credito e/o foro competente.	 [Indicare le clausole contrattuali pertinenti]
(se applicabile)	

Lingua	Le informazioni sul contratto saranno comunicate in [indicare la lingua]. Con l'accordo del consumatore, il finanziatore intende comunicare in [indicare la lingua o le lingue] nel corso del rapporto contrattuale.
c) Reclami e ricorsi	
Strumenti di tutela stragiudiziale e modalità per accedervi.	[Indicare che il consumatore può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e precisare come accedervi. Indicare se il consumatore può ricorrere ad altri strumenti di tutela stragiudiziale, precisando quali sono e come accedervi.]

Allegato 4D

INFORMAZIONI EUROPEE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

per aperture di credito in conto corrente e dilazioni di pagamento

Indicazioni per la compilazione

(riquadro da eliminare nella copia da consegnare al consumatore)

Quando c'è l'espressione "se applicabile", il finanziatore deve:

- compilare la casella di destra se le informazioni sono pertinenti al prodotto creditizio
- cancellare le informazioni corrispondenti o l'intera riga se le informazioni non sono pertinenti.

Le indicazioni fra parentesi quadre nella colonna di destra forniscono chiarimenti al finanziatore e devono essere sostituite con le informazioni previste.

Le informazioni contrassegnate dall'asterisco * sono facoltative per il finanziatore.

1. Identità e contatti del finanziatore / intermediario del credito

Finanziatore Indirizzo Telefono* Email* Fax* Sito web*	[Denominazione] [Indirizzo della sede amministrativa o della succursale con sede in Italia]
(se applicabile) Intermediario del credito Indirizzo Telefono* Email*	[Nome o denominazione]

Fax* Sito web*	

2. Caratteristiche principali del prodotto di credito

Tipo di contratto di credito	
Importo totale del credito *Limite massimo o somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore.*	
Durata del contratto di credito	
(se applicabile) Al consumatore può essere chiesto in qualsiasi momento di rimborsare l'importo totale del credito.	

3. Costi del credito

Tasso di interesse o (se applicabile), tassi di interesse diversi che si applicano al contratto di credito	[Fisso o variabile % (con l'indice o il tasso di riferimento applicabile al tasso di interesse iniziale)]
Tasso annuo effettivo globale (TAEG) *Costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito.* *Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte.*	[%] [Esemplificazione rappresentativa con tutte le ipotesi utilizzate per il calcolo del tasso]
Costi (se applicabile)	[Costi addebitati dal momento della conclusione del contratto di credito]

Condizioni in presenza delle quali i costi possono essere modificati	
Costi in caso di ritardo nel pagamento	Per i ritardi di pagamento saranno addebitati al consumatore interessi di mora al tasso del… Il tasso degli interessi di mora può essere modificato in presenza delle seguenti condizioni: … (se applicabile) In caso di mancato pagamento, saranno applicate al consumatore le seguenti penali: …

4. Altri importanti aspetti legali

Diritto di recesso dal contratto di credito	[Condizioni e procedura per l'esercizio del diritto di recesso previsto dall'articolo 125-*quater* del Testo Unico Bancario, da altre norme di legge o dal contratto]
Consultazione di una banca dati *Se il finanziatore rifiuta la domanda di credito dopo aver consultato una banca dati, il consumatore ha il diritto di essere informato immediatamente e gratuitamente del risultato della consultazione.* *Il consumatore non ha questo diritto se comunicare tale informazione è vietato dalla normativa comunitaria o è contrario all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza.*	
(se applicabile) Periodo di validità dell'offerta	Informazione valida dal ... al ....

(se applicabile)

5. Informazioni supplementari in caso di dilazioni di pagamento

Rate ed, eventualmente, loro ordine di imputazione	Rate da pagare: [Esempio di tabella di ammortamento che indichi importo, numero e periodicità delle rate]
Importo totale dovuto dal consumatore	
Rimborso anticipato *Il consumatore ha il diritto di rimborsare il credito anche prima della scadenza del contratto, in qualsiasi momento, in tutto o in parte.* (se applicabile) *Il finanziatore ha il diritto a un indennizzo in caso di rimborso anticipato.*	[Modalità di calcolo dell'indennizzo in conformità all'articolo 125-*sexies* del Testo Unico Bancario]

(se applicabile)

6. Informazioni supplementari in caso di commercializzazione a distanza di servizi finanziari

a) Finanziatore	
(se applicabile) Rappresentante del finanziatore in Italia Indirizzo Telefono* Email* Fax* Sito web*	[Nome o denominazione]
(se applicabile)	

Iscrizione	[Albo cui il finanziatore è iscritto e numero di iscrizione]
Autorità di controllo	
b) Contratto di credito	
Diritto di recesso *Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni di calendario dalla conclusione del contratto.* (se applicabile) Esercizio del diritto di recesso	[sì/no] [Istruzioni per esercitare il diritto di recesso, indicando anche i tempi per l'esercizio del diritto, l'indirizzo cui inviare la comunicazione del recesso, le conseguenze che derivano dal mancato esercizio del diritto di recesso]
(se applicabile) Legge applicabile alle relazioni con il consumatore nella fase precontrattuale	
(se applicabile) Legge applicabile al contratto di credito e/o foro competente	[Indicare le clausole contrattuali pertinenti]
(se applicabile) Lingua	Le informazioni sul contratto saranno comunicate in [indicare la lingua]. Con l'accordo del consumatore, il finanziatore intende comunicare in [indicare la lingua o le lingue] nel corso del rapporto contrattuale.
c) Reclami e ricorsi	

Strumenti di tutela stragiudiziale e modalità per accedervi.	[Indicare che il consumatore può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e precisare come accedervi. Indicare se il consumatore può ricorrere ad altri strumenti di tutela stragiudiziale, precisando quali sono e come accedervi.]

Allegato 5B

TAEG per gli affidamenti in conto corrente

1. Premessa

La formula per il calcolo del TAEG su base annua è la seguente:

$$TAEG = \left(\frac{utilizzato + interessi + oneri}{utilizzato} \right)^t - 1$$

dove:

- l'*utilizzato* è l'importo del credito effettivamente erogato al cliente per un determinato *periodo di riferimento*;
- gli *interessi* sono dati dalle competenze di pertinenza del periodo di riferimento, ottenuti applicando il tasso di interesse contrattuale all'utilizzato, secondo quanto specificamente previsto dal contratto; si ipotizza che gli interessi vengano liquidati alla fine del periodo di riferimento e che non intervengano variazioni del tasso debitore rispetto al livello iniziale;
- gli *oneri* includono tutte le spese diverse da quelle per interessi sostenute nel periodo di riferimento connesse con l'affidamento ([1]); si ipotizza che le spese vengano liquidate alla fine del periodo di riferimento. Sono escluse le eventuali penali che il cliente è tenuto a pagare per la mancata esecuzione di uno degli obblighi stabiliti nel contratto di credito;

  sono inclusi tra gli oneri i canoni periodici e le altre spese fisse relative ai conti a servizio esclusivo del finanziamento ([2]), i costi di gestione del conto corrente funzionali all'utilizzo del finanziamento nonché i costi relativi ai pagamenti e ai prelievi connessi con l'erogazione o con il rimborso del credito;
- se la durata dell'affidamento non è nota si assume un *periodo di riferimento trimestrale* ($t = 12/3$), altrimenti t è pari a 12 rapportato al periodo di riferimento espresso in mesi o frazioni di mesi ovvero a 365 rapportato al periodo di riferimento espresso in giorni;
- per quanto non diversamente previsto, si fa rinvio alle ipotesi di calcolo del TAEG contenute nell'allegato 5C.

---

[1] Le spese periodiche vanno imputate proporzionalmente al periodo di riferimento (ad esempio, le spese annuali devono essere divise per quattro, se il periodo di riferimento è un trimestre). Le spese e le commissioni *una tantum* sostenute al momento della conclusione del contratto vanno rapportate al periodo di riferimento se il contratto ha durata determinata mentre sono equiparate alle spese annuali se il contratto è a tempo indeterminato.

[2] Si tratta dei casi in cui il cliente non può accedere a servizi diversi dall'affidamento in conto corrente.

2. Calcolo del TAEG nel foglio informativo

1[a] ipotesi: il contratto prevede l'applicazione della commissione per la messa a disposizione dei fondi

Nel caso in cui il contratto preveda la commissione per la messa a disposizione dei fondi il TAEG va calcolato assumendo un affidamento di 1.500 euro utilizzato per intero al momento della conclusione del contratto e per l'intera durata del medesimo; se il contratto è a tempo indeterminato, si assume che il credito abbia una durata pari a tre mesi. Si ipotizza, inoltre, una periodicità di liquidazione degli interessi su base trimestrale (cfr. gli esempi 1 e 2).

Se il contratto prevede diverse soglie di accordato, superate le quali varia il tasso di interesse o l'importo delle spese, viene riportato anche un TAEG calcolato ipotizzando l'affidamento con il tasso di interesse e le spese più elevati per l'intera durata del contratto (cfr. esempio 3).

2[a] ipotesi: il contratto prevede l'applicazione della commissione di massimo scoperto

Nel caso in cui il contratto preveda – laddove ammessa – la commissione di massimo scoperto (CMS) in percentuale del massimo importo utilizzato nel periodo di riferimento, nella formula va riportato l'utilizzato medio ponderato per i giorni. In questo caso vanno indicati due TAEG distinti sulla base dei seguenti scenari, entrambi con un affidamento pari a 1.500 euro (cfr. esempio 4):

A. l'utilizzato è pari a 1.500 euro per 3 periodi non consecutivi di 29 giorni, verificatisi nel trimestre; in questo caso la CMS non si applica e va tenuto conto dei soli interessi e spese;

B. l'utilizzato è pari a 1.500 euro in via continuativa per l'intero trimestre e pertanto si applica la CMS.

3[a] ipotesi: il contratto non prevede l'applicazione né della commissione per la messa a disposizione dei fondi né della commissione di massimo scoperto

Il TAEG viene calcolato secondo quanto previsto per la prima ipotesi (applicazione della commissione per la messa a disposizione dei fondi).

Si riportano di seguito alcuni esempi.

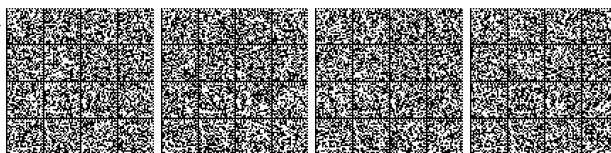
Esempio 1- contratto con durata indeterminata e commissione messa a disposizione fondi	
Utilizzato (pari all'accordato)	1.500 euro
Tasso debitore nominale annuo	5,25%
Commissione messa a disposizione fondi	2% dell'accordato, su base annua
Rimborso di spese collegate all'erogazione del credito	50 euro, *una tantum*
Interessi	1.500 * 3 * 5,25% / 12 = 19,69
Oneri	(2% * 1.500 + 50) / 4 = 20,00
TAEG	$\left(\frac{1.539,69}{1.500}\right)^{\frac{12}{3}} - 1 = 11,01\%$

Esempio 2 – contratto con durata di 18 mesi e commissione messa a disposizione fondi	
Utilizzato (pari all'accordato)	1.500 euro

Tasso debitore nominale annuo	5,25 %
Commissione messa a disposizione fondi	2% dell'accordato, su base annua
Rimborso di spese collegate all'erogazione del credito	50 euro, *una tantum*
Interessi	1.500 * 5,25% * 18 / 12 = 118,13
Oneri	(2% * 1.500 * 18 / 12) + 50 = 95,00
TAEG	$\left(\frac{1.713,13}{1.500}\right)^{\frac{12}{18}} - 1 = 9,26\%$

Esempio 3 – contratto con durata indeterminata, due soglie di tasso e commissione messa a disposizione fondi	
Accordato	5.000 euro
Tasso debitore nominale annuo	entro 3.000 euro = 5,25% da 3.000 a 5.000 euro = 6,00%
Commissione messa a disposizione fondi	2% dell'accordato, su base annua
Rimborso di spese collegate all'erogazione del credito	50 euro, *una tantum*
Interessi	(3.000 * 3 * 5,25% / 12) + (2.000 * 3 * 6% / 12) = 39,38 + 30,00 = 69,38
Oneri	(2% * 5.000 + 50) / 4 = 37,50
TAEG	TAEG su utilizzato di 1.500 euro = 11,01% (cfr. esempio 1) TAEG su utilizzato di 5.000 euro = $\left(\frac{5.106,88}{5.000}\right)^{\frac{12}{3}} - 1 = 8,83\%$

Esempio 4 – contratto con durata indeterminata e applicazione della commissione di massimo scoperto		
Accordato		1.500 euro
Utilizzato		A. senza applicazione della CMS = 1.500 euro per 3 periodi non consecutivi di 29 giorni nel trimestre B. con applicazione della CMS = 1.500 euro per 3 mesi
Tasso debitore nominale annuo		5,25%
Commissione massimo scoperto		0,7% dell'utilizzato massimo
Rimborso di spese collegate all'erogazione del credito		50 euro, *una tantum*
Interessi	A B	1.500 * 5,25% * 87 / 365 = 18,77 1.500 * 5,25% * 3 / 12 = 19,69
Oneri	A B	50 / 4 = 12,50 50 / 4 + 1.500 * 0,7% = 23,00

TAEG	A	$\left(\frac{1.531,27}{1.500}\right)^{\frac{365}{87}} - 1 = 9,04\%$
	B	$\left(\frac{1.542,69}{1.500}\right)^{\frac{12}{3}} - 1 = 11,88\%$

Allegato 5C

TAEG per i contratti di credito ai consumatori

I. L'equazione di base, da cui risulta il TAEG, esprime su base annua l'eguaglianza fra la somma dei valori attualizzati di tutti i prelievi e la somma dei valori attualizzati dei rimborsi e dei pagamenti delle spese, vale a dire:

$$\sum_{k=1}^{m} C_k (1+X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l (1+X)^{-s_l}$$

Dove:

- X è il TAEG,
- m è il numero d'ordine dell'ultimo utilizzo,
- k è il numero d'ordine di un utilizzo, sicché $1 \le k \le m$,
- C_k è l'importo dell'utilizzo k,
- t_k è l'intervallo di tempo, espresso in anni e frazioni di anno, compreso tra la data del primo utilizzo e la data di ciascun utilizzo successivo, sicché $t_1 = 0$,
- m' è il numero dell'ultimo rimborso o pagamento di spese,
- l è il numero di un rimborso o pagamento di spese,
- D_l è l'importo di un rimborso o pagamento di spese,
- s_l è l'intervallo di tempo, espresso in anni e frazioni di anno, compreso tra la data del primo utilizzo e la data di ciascun rimborso o pagamento di spese.

Osservazioni:

a) Le somme versate da entrambe le parti in vari momenti non sono necessariamente dello stesso importo, né sono versate necessariamente ad intervalli eguali.
b) La data iniziale è quella del primo utilizzo.
c) Gli intervalli di tempo intercorrenti tra le date utilizzate nei calcoli sono espressi in anni o frazioni di anno. Si assume che un anno sia composto da 365 giorni (366 giorni per gli anni bisestili), 52 settimane o 12 mesi di uguale durata, ciascuno dei quali costituito da 30,41666 giorni (vale a dire 365/12), a prescindere dal fatto che l'anno sia bisestile o meno.
d) Il risultato del calcolo è espresso almeno fino alla prima cifra decimale. Se la cifra decimale seguente è superiore o uguale a 5, la cifra del primo decimale è aumentata di uno.
e) È possibile riscrivere l'equazione ricorrendo ad una sola sommatoria e utilizzando la nozione di flussi (A_k) che saranno

positivi o negativi, vale a dire rispettivamente pagati o percepiti nei periodi da 1 a k, ed espressi in anni, ovvero:

$$S = \sum_{k=1}^{n} A_k (1+X)^{-t_k},$$

dove S è il saldo dei flussi attualizzati e il cui valore sarà pari a zero se si desidera conservare l'equivalenza dei flussi.

II. Ulteriori ipotesi per il calcolo del TAEG:

a) se un contratto di credito lascia al consumatore libertà di utilizzo, si presuppone che l'importo totale del credito sia utilizzato immediatamente e per intero;

b) se un contratto di credito prevede diverse modalità di utilizzo con spese o tassi debitori diversi, si presuppone che l'importo totale del credito sia prelevato con la spesa e il tasso debitore più elevati applicati alla modalità di utilizzo più comunemente utilizzata nel quadro di detto tipo di contratto di credito;

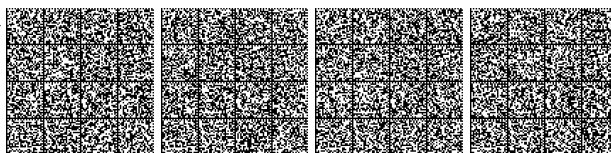
c) se un contratto di credito lascia al consumatore libertà di utilizzo in generale, ma prevede tra le diverse modalità di utilizzo una limitazione per quanto riguarda l'importo e il periodo di tempo, si presuppone che l'importo del credito sia utilizzato alla data più vicina nel tempo tra quelle previste nel contratto e conformemente a detti limiti di utilizzo;

d) se non è stabilito un calendario per il rimborso si presume che:

   i) il credito sia fornito per un periodo di un anno; e

   ii) il credito, comprensivo di capitale e interessi, sarà rimborsato in dodici rate mensili di uguale importo;

e) se è stabilito un calendario per il rimborso, ma l'importo di tali rimborsi è flessibile, si presuppone che l'importo di ciascun rimborso sia il più basso tra quelli previsti dal contratto;

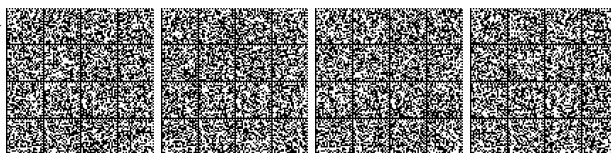
f) salvo indicazione contraria, quando il contratto di credito prevede varie date di rimborso, si suppone che il credito sia reso disponibile e i rimborsi siano effettuati alla data più vicina nel tempo tra quelle previste nel contratto;

g) se il limite massimo del credito non è stato ancora convenuto, si considera che sia fissato a 1.500 euro;

h) se sono offerti tassi di interesse e spese diversi per un periodo o un importo limitato, si presuppone che il tasso d'interesse e le spese siano quelli più elevati per l'intera durata del contratto di credito;

i) nel caso dei contratti di credito al consumo per cui è pattuito un tasso debitore fisso per il periodo iniziale, al termine del quale è fissato un nuovo tasso debitore, successivamente adeguato periodicamente in base ad un indicatore convenuto, il calcolo del TAEG si basa sull'assunto che, al termine del periodo di applicazione del tasso debitore fisso, il nuovo tasso debitore sia identico a quello vigente al momento del calcolo del TAEG, in base al valore dell'indicatore convenuto in quel momento.

11A01924

ALFONSO ANDRIANI, *redattore*
DELIA CHIARA, *vice redattore*

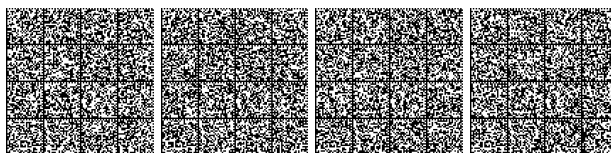
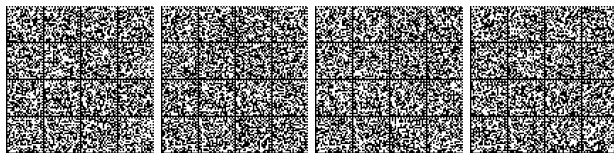
(WI-GU-2011-SON-033) Roma, 2011 - Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. - S.

MODALITÀ PER LA VENDITA

La «Gazzetta Ufficiale» e tutte le altre pubblicazioni dell'Istituto sono in vendita al pubblico:

- **— presso l'Agenzia dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. in ROMA, via Principe Umberto 4, 00185 Roma - ☎ 06 85082147;**
- **— presso le librerie concessionarie riportate nell'elenco consultabile sul sito www.ipzs.it, al collegamento rete di vendita (situato sul lato destro della pagina).**

L'Istituto conserva per la vendita le Gazzette degli ultimi 4 anni fino ad esaurimento. Le richieste per corrispondenza potranno essere inviate a:

Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato
Area Marketing e Vendite
Via Salaria, 1027
00138 Roma
fax: 06-8508-3466
e-mail: gestionegu@ipzs.it

avendo cura di specificare nell'ordine, oltre al fascicolo di GU richiesto, l'indirizzo di spedizione e di fatturazione (se diverso) ed indicando i dati fiscali (codice fiscale e partita IVA, se titolari) obbligatori secondo il DL 223/2007. L'importo della fornitura, maggiorato di un contributo per le spese di spedizione, sarà versato in contanti alla ricezione.

GAZZETTA UFFICIALE DELLA REPUBBLICA ITALIANA

CANONI DI ABBONAMENTO ANNO 2011 (salvo conguaglio)

GAZZETTA UFFICIALE - PARTE I (legislativa)

			CANONE DI ABBONAMENTO	
Tipo A	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari:			
	*(di cui spese di spedizione € 257,04)**	- annuale	€	**438,00**
	*(di cui spese di spedizione € 128,52)**	- semestrale	€	**239,00**
Tipo A1	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i soli supplementi ordinari contenenti i provvedimenti legislativi:			
	*(di cui spese di spedizione € 132,57)**	- annuale	€	**309,00**
	*(di cui spese di spedizione € 66,28)**	- semestrale	€	**167,00**
Tipo B	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti dei giudizi davanti alla Corte Costituzionale:			
	*(di cui spese di spedizione € 19,29)**	- annuale	€	**68,00**
	*(di cui spese di spedizione € 9,64)**	- semestrale	€	**43,00**
Tipo C	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti della CE:			
	*(di cui spese di spedizione € 41,27)**	- annuale	€	**168,00**
	*(di cui spese di spedizione € 20,63)**	- semestrale	€	**91,00**
Tipo D	Abbonamento ai fascicoli della serie destinata alle leggi e regolamenti regionali:			
	*(di cui spese di spedizione € 15,31)**	- annuale	€	**65,00**
	*(di cui spese di spedizione € 7,65)**	- semestrale	€	**40,00**
Tipo E	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata ai concorsi indetti dallo Stato e dalle altre pubbliche amministrazioni:			
	*(di cui spese di spedizione € 50,02)**	- annuale	€	**167,00**
	(di cui spese di spedizione € 25,01)	- semestrale	€	**90,00**
Tipo F	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari, e dai fascicoli delle quattro serie speciali:			
	(di cui spese di spedizione € 383,93)*	- annuale	€	**819,00**
	*(di cui spese di spedizione € 191,46)**	- semestrale	€	**431,00**
Tipo F1	Abbonamento ai fascicoli della serie generale inclusi i supplementi ordinari con i provvedimenti legislativi e ai fascicoli delle quattro serie speciali:			
	*(di cui spese di spedizione € 264,45)**	- annuale	€	**682,00**
	*(di cui spese di spedizione € 132,22)**	- semestrale	€	**357,00**

N.B.: L'abbonamento alla GURI tipo A, A1, F, F1 comprende gli indici mensili
Integrando con la somma di € 80,00 il versamento relativo al tipo di abbonamento alla ***Gazzetta Ufficiale*** - parte prima - prescelto, si riceverà anche l'**Indice Repertorio Annuale Cronologico per materie anno 2011.**

CONTO RIASSUNTIVO DEL TESORO

Abbonamento annuo (incluse spese di spedizione) € **56,00**

PREZZI DI VENDITA A FASCICOLI

(Oltre le spese di spedizione)

Prezzi di vendita:		
serie generale	€	1,00
serie speciali (escluso concorsi), ogni 16 pagine o frazione	€	1,00
fascicolo serie speciale, *concorsi*, prezzo unico	€	1,50
supplementi (ordinari e straordinari), ogni 16 pagine o frazione	€	1,00
fascicolo Conto Riassuntivo del Tesoro, prezzo unico	€	6,00

I.V.A. 4% a carico dell'Editore

PARTE I - 5ª SERIE SPECIALE - CONTRATTI ED APPALTI

*(di cui spese di spedizione € 127,00)**	- annuale	€	**295,00**
*(di cui spese di spedizione € 73,20)**	- semestrale	€	**162,00**

GAZZETTA UFFICIALE - PARTE II

*(di cui spese di spedizione € 39,40)**	- annuale	€	**85,00**
*(di cui spese di spedizione € 20,60)**	- semestrale	€	**53,00**

Prezzo di vendita di un fascicolo, ogni 16 pagine o frazione (oltre le spese di spedizione) € 1,00
I.V.A. 20% inclusa

RACCOLTA UFFICIALE DEGLI ATTI NORMATIVI

Abbonamento annuo € **190,00**
Abbonamento annuo per regioni, province e comuni - SCONTO 5% € **180,50**
Volume separato (oltre le spese di spedizione) € 18,00
I.V.A. 4% a carico dell'Editore

Per l'estero i prezzi di vendita, in abbonamento ed a fascicoli separati, anche per le annate arretrate, compresi i fascicoli dei supplementi ordinari e straordinari, devono intendersi raddoppiati. Per il territorio nazionale i prezzi di vendita dei fascicoli separati, compresi i supplementi ordinari e straordinari, relativi ad anni precedenti, devono intendersi raddoppiati. Per intere annate è raddoppiato il prezzo dell'abbonamento in corso. Le spese di spedizione relative alle richieste di invio per corrispondenza di singoli fascicoli, vengono stabilite, di volta in volta, in base alle copie richieste.

N.B. - Gli abbonamenti annui decorrono dal 1° gennaio al 31 dicembre, i semestrali dal 1° gennaio al 30 giugno e dal 1° luglio al 31 dicembre.

RESTANO CONFERMATI GLI SCONTI IN USO APPLICATI AI SOLI COSTI DI ABBONAMENTO

ABBONAMENTI UFFICI STATALI

Resta confermata la riduzione del 52% applicata sul solo costo di abbonamento

* tariffe postali di cui al Decreto 13 novembre 2002 (G.U. n. 289/2002) e D.P.C.M. 27 novembre 2002 n. 294 (G.U. 1/2003) per soggetti iscritti al R.O.C.